Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Ministère du Revenu

Rapport annuel 1998-1999

Québec

Cette publication a été rédigée
par le ministère du Revenu du Québec.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord, 1er étage
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

En vue d'alléger le texte,
on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner
les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19338-9
ISSN 0708-4536

© Gouvernement du Québec, 2000

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 1999.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Paul Bégin

Sainte-Foy, mars 2000

100-07027/

Monsieur Paul Bégin
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport des activités du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 1999.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre du Revenu,

André Fiset, FCA

Sainte-Foy, mars 2000

Déclaration du sous-ministre

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel 1998-1999* du ministère du Revenu du Québec relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, on a maintenu des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, afin de s'assurer de la réalisation des objectifs. À cet égard, le Ministère dispose d'un plan stratégique, de plans opérationnels, d'engagements ministériels et de tableaux de suivi des activités ministérielles. Le suivi est exercé par le Comité de direction du Ministère qui constitue le principal outil de coordination de l'action ministérielle.

À ma connaissance, le *Rapport annuel 1998-1999*

- décrit fidèlement les valeurs et les orientations ministérielles ;
- présente les principaux objectifs et les résultats opérationnels ;
- couvre l'ensemble des activités du Ministère ;
- présente des résultats et des informations conformes et fiables.

Les membres du Comité de direction du Ministère ont également approuvé ce rapport, tout comme la Direction de la vérification interne et des enquêtes, qui s'est assurée du caractère plausible des résultats.

Le sous-ministre du Revenu,

André Fiset, FCA

Sainte-Foy, mars 2000

Rapport de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats présentés aux première, deuxième, troisième, cinquième et sixième parties du rapport annuel du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 1999. Ces résultats découlent en bonne partie des orientations ministérielles, des objectifs énoncés dans le plan annuel du Ministère et des engagements ministériels de services envers le citoyen. Il est à souligner que notre examen n'a pas porté sur la quatrième partie du rapport annuel, intitulée « Résultats financiers ». En effet, ces résultats sont vérifiés par le Vérificateur général dans le cadre de la vérification des états financiers du gouvernement.

Il incombe à la direction du Ministère de voir à l'exactitude et à l'intégralité des résultats dans le rapport annuel ainsi qu'à la divulgation et à la présentation des résultats. Quant à nous, notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, en nous fondant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement : à nous assurer que les résultats sont cohérents et corroborés par d'autres sources (p. ex., le plan stratégique, le plan ministériel de gestion des dépenses, les fiches du Cahier de présentation du Ministère et de ses dossiers stratégiques) ; à comparer les résultats avec l'exercice précédent ; ainsi qu'à recalculer certaines compilations de résultats. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à analyser les systèmes de contrôle interne, ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Par ailleurs, soulignons que les travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. Plus particulièrement, les travaux de cette année nous ont permis d'examiner de façon exhaustive certains résultats présentés dans le rapport annuel.

À la suite de nos travaux, nous concluons donc que les résultats et les explications connexes, présentés dans les première, deuxième, troisième, cinquième et sixième parties du *Rapport annuel 1998-1999* du Ministère, nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Monsieur le Sous-Ministre, mes salutations distinguées.

Le directeur de la Vérification interne
et des Enquêtes,

Claude Gauthier

Sainte-Foy, mars 2000

Table des matières

Faits saillants 13

Première partie

Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec 15

1.1 Son origine 15

1.2 Sa mission 15

1.3 Ses mandants 15

1.4 Son organisation 15

1.5 Contexte et enjeux en 1998-1999 15

Deuxième partie

Administration fiscale 17

2.1 La clientèle 17

2.2 Les services à la clientèle 18

2.3 Un contrôle fiscal plus efficace 23

Troisième partie

Administration des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal 29

3.1 La clientèle 29

3.2 Le Programme de perception des pensions alimentaires 30

3.3 Les autres programmes 31

Quatrième partie

Résultats financiers 33

4.1 Les revenus budgétaires 33

4.2 Les recettes perçues pour d'autres ministères et organismes 33

4.3 Les créances 34

4.4 Les remboursements de revenus 34

4.5 Les revenus et les dépenses d'intérêts 34

4.6 La provision et la dépense pour créances douteuses 34

Cinquième partie

Gestion des ressources 39

5.1 Les ressources humaines 39

5.2 Les ressources financières 42

5.3 Les ressources matérielles 43

5.4 Les ressources informationnelles 44

Sixième partie

Respect des politiques gouvernementales 47

6.1 La politique sur la protection des non-fumeurs 47

6.2 La politique linguistique 47

6.3 La déréglementation et l'allégement administratif 47

6.4 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 49

6.5 La tarification 50

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires 53

Annexe 2 – Lois administrées par le Ministère 55

Annexe 3 – Loi sanctionnée et règlement adopté en 1998-1999 57

Annexe 4 – Unités administratives 59

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 1999 61

Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 1999 63

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 1998-1999 65

Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec 67

Liste des tableaux

Tableau 1 – Clientèle fiscale par catégories
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **18**

Tableau 2 – Services de renseignements offerts
à la clientèle
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **19**

Tableau 3 – Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **19**

Tableau 4 – Paiements et documents reçus par
voie électronique
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **20**

Tableau 5 – Activités d'opposition
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **23**

Tableau 6 – Activités du Contentieux
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **23**

Tableau 7 – Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **24**

Tableau 8 – Récupération fiscale
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **25**

Tableau 9 – Liquidation des comptes
au 31 mars 1999 **26**

Tableau 10 – Compensation financière
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **27**

Tableau 11 – Recettes de TPS
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **27**

Tableau 12 – Revenus de TPS pour les activités de
récupération additionnelles
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **28**

Tableau 13 – Clientèle des programmes sociaux
et économiques à caractère fiscal
par programmes
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **30**

Tableau 14 – Montant versé aux clientèles
des programmes sociaux et
économiques à caractère fiscal
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **30**

Tableau 15 – Données financières sur la perception
des pensions alimentaires
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **30**

Tableau 16 – Volume de dossiers de perception
des pensions alimentaires **31**

Tableau 17 – Revenus fiscaux, revenus divers
et cotisations
Exercices 1997-1998 et
1998-1999 **35**

Tableau 18 – Remboursements d'impôts, de taxes,
de droits et de frais de permis
Exercices 1997-1998
et 1998-1999 **35**

Tableau 19 – Encaissements à la fin des exercices
financiers 1997-1998
et 1998-1999 **36**

Tableau 20 – Créances brutes au 31 mars 1998
et au 31 mars 1999 **36**

Tableau 21 – Indicateurs d'efficience
Exercices financiers 1989-1990
à 1998-1999 **36**

Tableau 22 – Frais engagés pour le Ministère par d'autres
ministères ou organismes gouvernementaux
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **37**

Tableau 23 – Effectif utilisé par types d'activité
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **40**

Tableau 24 – Personnel permanent au 31 mars
par catégories d'emploi
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **40**

Tableau 25 – Formation par thèmes
Années civiles 1997 et 1998 **41**

Tableau 26 – Sommaire du budget
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **42**

Tableau 27 – Sommaire des dépenses
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **42**

Tableau 28 – Sommaire des fonds spéciaux
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **43**

Tableau 29 – Évolution du parc d'espaces et
des coûts d'occupation
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **44**

Tableau 30 – Équipements informatiques décentralisés
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **45**

Tableau 31 – Efforts consacrés aux technologies
de l'information
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **45**

Tableau 32 – Effectif par région
Exercices financiers 1994-1995
et 1998-1999 **48**

Tableau 33 – Revenus de tarification
Exercice financier 1998-1999 **51**

Graphique

Graphique – Ventilation des revenus selon les activités
Exercices financiers 1997-1998
et 1998-1999 **24**

Faits saillants

Depuis déjà plusieurs années, le ministère du Revenu du Québec consacre beaucoup d'efforts à modifier ses façons de faire et ses services en fonction des enjeux gouvernementaux. L'exercice financier 1998-1999 a représenté pour le Ministère une étape importante, au cours de laquelle il a consolidé sa nouvelle organisation territoriale, ainsi que ses acquis en matière de récupération fiscale. Il a également poursuivi ses efforts d'amélioration de ses services et de sa gestion dans un contexte de restrictions budgétaires.

Une consolidation des acquis en matière d'administration fiscale

L'une des orientations stratégiques du Ministère pour cet exercice financier consistait à faciliter l'observance fiscale. La structure organisationnelle dont il s'était doté en 1997-1998 l'y a grandement aidé. De fait, par cette structure, le Ministère a pu offrir des services accessibles, tant en région que dans les grands centres de Québec et de Montréal, par des effectifs mieux répartis dans l'ensemble du territoire. En outre, la mise en place progressive des bureaux sur le territoire de la grande région de Montréal permet maintenant une proximité accrue des services à la population ainsi que l'émergence de nouvelles façons d'assurer ses services. Il s'est par ailleurs associé à divers partenaires en vue de trouver des solutions aux problèmes liés à l'administration fiscale à l'égard des travailleurs autonomes, des employés au pourboire, des personnes handicapées, des crédits d'impôt en recherche et développement et en formation, ainsi qu'à l'égard du défi que représentent les échanges électroniques.

L'implantation de la réforme de la fiscalité des particuliers annoncée par le gouvernement dans le discours sur le budget du 25 mars 1997 a été une activité majeure au Ministère en 1998-1999. Les principaux objectifs des mesures énoncées ont été atteints. Il s'agit de la réduction du taux d'imposition des ménages qui ont un revenu inférieur à 50 000 $, de l'amélioration de l'équité en faveur des contribuables qui bénéficient peu ou pas des dépenses fiscales, de l'augmentation de l'aide fiscale aux travailleurs à faible revenu, et de la simplification de l'impôt sur le revenu. L'implantation de la réforme de la fiscalité des particuliers a suscité une excellente concertation ministérielle, notamment en ce qui concerne le plan des développements fonctionnels du traitement des déclarations de revenus, l'organisation des activités, la qualité des services à la clientèle et la mise en œuvre d'un plan de communication efficace.

Le Ministère a également su préserver la base des revenus de l'État par ses activités de récupération fiscale et de perception. À ce chapitre, les résultats attendus ont été atteints en matière de récupération fiscale ; ils ont même été dépassés en ce qui a trait à la perception des créances fiscales, notamment à la suite de l'implantation d'un nouveau système de perception intégré des créances. Ces résultats sont attribuables à une utilisation optimale des technologies de l'information, à une révision constante des méthodes de travail ainsi qu'à la reconduction du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, pour une troisième année consécutive.

La consolidation des acquis à l'égard du Programme de perception des pensions alimentaires

En 1998-1999, le Ministère a réalisé un plan d'amélioration des services liés au Programme de perception des pensions alimentaires, plan qui a pour objectif principal de réduire les délais de prise en charge des dossiers. Cet objectif a été atteint, tant pour les nouveaux jugements que pour les dossiers en défaut de paiement. Les méthodes de travail ont été revues en profondeur, réduisant ainsi les coûts du Programme et améliorant les activités et les services courants conformément aux attentes de la clientèle. Un grand nombre d'activités d'information et de publicité ont également été réalisées dans le cadre de ce programme.

Notre principal atout : l'engagement du personnel

Ce n'est pas pour rien qu'une des orientations stratégiques du Ministère est axée sur l'utilisation de l'expertise et sur l'engagement du personnel. C'est grâce à cette expertise et à cet engagement que le Ministère peut s'enorgueillir des résultats mentionnés précédemment qui ont été obtenus dans un contexte budgétaire serré. C'est pour maintenir cet acquis que nous avons réalisé des travaux majeurs à l'égard du perfectionnement des compétences du personnel.

L'éthique a aussi figuré au cœur des préoccupations du Ministère, dans l'optique de maintenir le comportement souhaité par l'ensemble du personnel. Un coordonnateur ministériel en matière d'éthique a d'ailleurs été nommé.

Perspectives d'avenir

Le fait d'avoir consolidé ses acquis n'exempte pas le Ministère de poursuivre ses efforts de concentration des énergies et des ressources au service de sa clientèle, et ce, avec rigueur et équité. Ainsi, les défis qu'il devra relever au cours du prochain exercice financier ne seront pas moins nombreux.

Le Comité de direction du Ministère,

André Fiset
Sous-ministre

Francine Martel-Vaillancourt
Sous-ministre adjointe et directrice générale de la Capitale et des Régions

Rollande Montsion
Sous-ministre adjointe et directrice générale de la Métropole

Pierre Boisvert
Sous-ministre adjoint et directeur général du Traitement et des Technologies

Raymond Boisvert
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Planification, des Programmes et du Budget

André Brochu
Sous-ministre adjoint et directeur général de la Législation et des Enquêtes

Michèle LaSanté
Directrice générale des Communications

Yves Cantin
Directeur général des Ressources humaines et matérielles

Jean-Guy Tessier
Directeur général du Centre de perception fiscale

Micheline S. Gravel
Secrétaire générale

Première partie

Coup d'œil sur le ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a alors transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu qui était rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le Ministère évolue dans le cadre juridique de sa loi constituante, qui a été modifiée au fil des ans pour bien traduire les mandats et les programmes additionnels qui lui ont été confiés par le gouvernement.

1.2 Sa mission

Le Ministère, fort de l'expertise et de l'engagement de son personnel ainsi que de son association plus étroite avec ses principaux partenaires, a pour mission

- de faciliter l'observance fiscale aux citoyens, aux contribuables et aux mandataires, afin qu'ils soient bien au fait de leurs droits et obligations en matière d'administration fiscale ;
- d'assurer, en toute équité et confidentialité, la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer les programmes sociaux et économiques à caractère fiscal et tout autre programme de perception et de redistribution que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement, sur la base de l'expérience, des modifications à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

Pour encadrer la réalisation de cette mission, le Ministère s'est doté en 1994 de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* (voyez l'annexe 1). Par celle-ci, il s'engage à promouvoir l'équité pour tous, la confidentialité des renseignements obtenus, l'accessibilité aux services et à l'information ainsi que l'exercice des droits des contribuables et des mandataires. En 1998-1999, le Ministère a d'ailleurs amorcé une réflexion pour adapter le contenu de cette charte aux nouvelles réalités.

1.3 Ses mandants

Le Ministère agit essentiellement à titre de mandataire du gouvernement du Québec pour la perception des revenus fiscaux, de certains de ses ministères et organismes, des créanciers alimentaires et enfin du gouvernement fédéral pour la perception de la TPS. Il effectue également la compensation des créances fiscales pour le compte du gouvernement.

1.4 Son organisation

Depuis 1995, la structure du Ministère est axée sur la régionalisation de ses activités dans le respect de l'orientation gouvernementale qui vise à rapprocher les services des citoyens. Les ressources ont notamment été triplées en région au cours des deux derniers exercices. Pour plus de détails concernant la structure, veuillez vous référer à l'annexe 5.

1.5 Contexte et enjeux en 1998-1999

L'exercice 1998-1999 a représenté pour le Ministère une étape importante, au cours de laquelle il a implanté une réforme majeure de la fiscalité des particuliers, consolidé une nouvelle organisation territoriale et les acquis en matière de récupération fiscale, poursuivi ses efforts d'amélioration des services et de sa gestion dans un contexte budgétaire serré et tissé des liens avec des partenaires, et ce, à l'échelle régionale, provinciale et nationale.

Le premier enjeu a été de maintenir le cap sur l'amélioration de la base du régime fiscal, soit l'autocotisation. La simplification du régime annoncée en 1997 par le ministre d'État à l'Économie et aux Finances a été au cœur des préoccupations du Ministère de même que l'objectif de rendre le régime fiscal accessible et compréhensible en relevant le défi d'accroître la qualité et la disponibilité de ses services.

Au regard des activités qui contribuent directement à assurer le niveau des revenus, le Ministère a poursuivi l'amélioration de ses processus et ciblé ses interventions pour optimiser les revenus et rétablir la pleine observance fiscale. Le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir a introduit de nouvelles façons de faire que le Ministère a intégrées efficacement à ses activités courantes.

Par ailleurs, ce plan est demeuré une priorité dont les enjeux sont importants, tant pour le Ministère que pour le gouvernement.

Deuxième partie

Administration fiscale

■ Les orientations

La planification stratégique du ministère du Revenu du Québec pour 1998-2001 en matière d'administration fiscale s'appuie sur les trois orientations suivantes.

Faciliter l'observance fiscale

Le Ministère vise d'abord à ce que la très grande majorité des contribuables et des mandataires qui s'acquittent déjà de leurs obligations fiscales continuent de le faire ; il vise aussi à ce que ceux qui éprouvent des difficultés à cet égard, que ce soit par méconnaissance ou pour toute autre raison, souscrivent à l'observance fiscale. À cette fin, le Ministère doit offrir des services de qualité et accessibles de manière à faciliter les démarches de la clientèle pour se conformer aux exigences fiscales.

Préserver la base des revenus

Le Ministère doit s'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes. À cette fin, les vérifications des déclarations des contribuables et des mandataires, sur place ou au Ministère, s'avèrent essentielles ; il en est de même des interventions de contrôle plus légères dans le traitement courant des dossiers.

Poursuivre la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir

En plus de consacrer des efforts pour faciliter l'observance et la récupération fiscales, le Ministère s'est engagé dans la lutte pour contrer l'évasion fiscale découlant du travail au noir, de l'économie souterraine et de l'utilisation abusive d'avantages fiscaux. À cette fin, il développe des méthodes novatrices pour détecter l'évasion fiscale, récupérer les revenus fiscaux et éviter la récurrence de pertes fiscales par l'introduction de correctifs appropriés.

■ Les faits marquants de l'année

- L'implantation de la réforme de la fiscalité des particuliers
- L'accessibilité accrue aux services à l'extérieur de Québec et de Montréal
- Le début du redéploiement des services dans la grande région de Montréal
- L'augmentation importante de la clientèle à l'accueil et aux services de renseignements
- La révision du traitement des plaintes et la création d'un comité consultatif externe pour la ministre
- L'atteinte des objectifs fixés dans le cadre des activités de récupération fiscale et de perception
- Le dépôt à l'Assemblée nationale du rapport d'activités résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements au 31 mars 1998

2.1 La clientèle

Les mandats confiés au Ministère font de celui-ci un organisme dont la clientèle est très nombreuse et très diversifiée. Elle est constituée de contribuables (particuliers et sociétés) ainsi que de mandataires (commerçants et employeurs) qui lui permettent de percevoir les taxes et les retenues à la source.

Pour un bon nombre de personnes qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère se limitent à un ou deux contacts. D'autres ont à verser trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à remettre, la fréquence de leurs contacts avec le Ministère varie selon leurs activités. En outre, le Ministère réalise des activités de contrôle et de vérification qui entraînent de multiples échanges avec les contribuables et les mandataires touchés.

Comme le démontre le tableau 1, le Ministère a enregistré une augmentation de sa clientèle au cours de l'exercice 1998-1999, comparativement à l'exercice précédent.

Tableau 1
Clientèle fiscale par catégories
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Catégories[1]	1997-1998	1998-1999	Variation
Contribuables			
Particuliers[2]	5 246 893	5 391 469	+ 2,7 %
Particuliers en affaires[3]	429 464	452 512	+ 5,4 %
Sociétés[4]	371 155	392 764	+ 5,8 %
Mandataires			
TVQ	491 696	498 772	+ 1,4 %
TPS[5]	473 698	487 654	+ 2,9 %
Tabac, carburants[6]	17 322	18 445	+ 6,5 %
Retenues à la source	291 047	295 047	+ 1,4 %

1. À noter que les clientèles de chacune des catégories ne sont pas mutuellement exclusives.
2. Déclarations originales traitées sans égard à l'année d'imposition.
3. Revenus d'affaires, d'agriculture, de pêche, de profession et de commission.
4. Sociétés actives au 31 mars.
5. Les données sur les mandataires TPS proviennent des fichiers de Revenu Canada.
6. Cette catégorie inclut les titulaires de certificats d'enregistrement et de permis pour le transport de carburant.

En ce qui concerne particulièrement le nombre de sociétés, il est à noter qu'il tient compte des sociétés ayant rempli une déclaration en cours d'exercice et des sociétés assujetties aux lois fiscales, mais qui n'ont pas produit de déclaration. Autrement dit, la clientèle définie comme des sociétés au tableau 1 constitue le bassin potentiel de sociétés avec lesquelles le Ministère est appelé à transiger, en ce qui concerne le traitement d'une déclaration ou la non-production de celle-ci. À noter qu'à la suite de la mise à jour des fichiers ministériels, le nombre de sociétés pour 1997-1998 a été révisé. C'est pourquoi le nombre qui est présenté dans ce rapport (371 155) est légèrement différent de celui inscrit dans le rapport annuel précédent (362 069).

2.2 Les services à la clientèle

2.2.1 La réforme de la fiscalité des particuliers

Cette réforme a représenté un défi de taille pour le Ministère, ne serait-ce que pour intégrer au système informatique visé les traitements mis en place concernant les quatre principales mesures de la réforme fiscale, et concevoir un nouveau système pour traiter le crédit d'impôt remboursable pour la TVQ. De plus, cette réforme a obligé le Ministère à revoir l'organisation de ses services à la clientèle.

▪ Le régime d'imposition général et le nouveau régime d'imposition simplifié

Depuis l'année d'imposition 1998, les contribuables peuvent déterminer l'impôt qu'ils doivent payer selon le régime d'imposition général ou le régime d'imposition simplifié. Le nouveau régime simplifié s'applique aux contribuables qui ont peu de déductions fiscales et leur permet de remplacer plus de 50 crédits et déductions par un montant forfaitaire de 2 350 $. Ce montant est transférable entre les conjoints qui choisissent le régime simplifié. Le conjoint qui n'a aucun revenu peut donc transférer en entier le montant forfaitaire de 2 350 $.

Le Ministère a l'obligation de s'assurer que chaque contribuable a fait le choix approprié entre une déclaration générale ou simplifiée. Il doit également s'assurer qu'un contribuable avait le droit de transférer des crédits inutilisés à son conjoint ayant produit une déclaration de revenus simplifiée dans le cas où ce dernier n'aurait pas effectué lui-même ce choix.

Le nouveau régime simplifié s'applique à 85 % de la clientèle. La clientèle du régime général a un profil qui correspond sensiblement à celui de la déclaration détaillée de l'année 1997 et représente une proportion de 15 %.

▪ Le formulaire de déclaration conjointe

Depuis la mise en œuvre de la réforme, les conjoints qui le désirent peuvent, dans le cadre du régime d'imposition simplifié, choisir de produire une déclaration conjointe de leurs revenus. À cet effet, un rabat a été intégré à la déclaration simplifiée pour permettre aux deux conjoints admissibles de produire une déclaration dans le cadre de ce régime. La déclaration conjointe a été utilisée par 298 000 couples en 1998.

▪ Le transfert de remboursement entre conjoints

Pour tous les conjoints, dans le régime simplifié comme dans le régime général, lorsqu'un conjoint bénéficie d'un remboursement alors que l'autre doit acquitter un solde, le premier peut maintenant utiliser son remboursement (en tout ou en partie) pour réduire le solde à payer par son conjoint. Le contribuable détermine ainsi la partie de son remboursement à transférer à son conjoint.

▪ Le crédit d'impôt remboursable pour la taxe de vente du Québec

Un nouveau système informatique ainsi qu'un processus de travail ont été conçus et mis en place pour appuyer cette mesure. Ce crédit d'impôt est maintenant payé en deux versements, soit en août et en

décembre. Il était antérieurement demandé en remplissant l'annexe B de la déclaration de revenus et inclus dans le calcul de la cotisation d'impôt. Pour l'année de transition, soit 1998, le crédit et la majoration de 50 $ (100 $ pour une famille) ont été versés en août 1998.

Enfin, la réforme a entraîné une amélioration des services à la clientèle. Ainsi, les heures ont été prolongées entre le 1er février et le 30 avril 1999. Le service de renseignements téléphoniques était disponible de 8 h à 21 h 30, tandis que le service de renseignements dans les bureaux du Ministère l'était de 8 h 30 à 17 h 30 (sauf le mercredi, où les bureaux ouvraient à 10 h).

2.2.2 Le guichet de services aux entreprises

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de ses services à la clientèle, le Ministère a décidé, en 1998-1999, de mettre en œuvre, à chacun de ses points de service, un guichet de services aux entreprises. Ce guichet vise à offrir en un même lieu une gamme de services multidisciplinaires permettant à l'entreprise de se développer dans le cadre de ses droits et obligations et de faciliter la prise en charge des mandats qui lui sont confiés comme partenaire de l'État en matière d'application des lois fiscales.

2.2.3 Les renseignements

Le Ministère offre aux citoyens et aux entreprises des services de renseignements, que ce soit à l'accueil, par téléphone ou par écrit. À ce chapitre, il a maintenu pour 1998-1999 des objectifs d'amélioration quant à l'accessibilité de ses services et au respect de ses engagements.

Globalement, les résultats démontrent une augmentation de 32,7 % concernant les réponses aux diverses demandes de l'ensemble de la clientèle. À l'accueil du Ministère, le nombre de personnes reçues est en hausse de 8,4 % par rapport à l'exercice précédent. Une présence plus grande en région ainsi que les efforts soutenus pour réduire les délais d'attente ont favorisé l'accès aux services en cours d'exercice.

Pour sa part, le volume des appels téléphoniques traités est en hausse marquée de 38,1 %. On a déployé des efforts pour traiter un plus grand nombre d'appels avec l'effectif en place. Entre autres, l'amélioration du système d'Info-remboursement et des autres systèmes de réponse assistée (utilisés de façon accrue en période de pointe), conjuguée aux programmes de formation de pointe auxquels participent les employés sur une base continue, a permis dans plusieurs cas de réduire le nombre et la durée des appels sans toutefois diminuer la qualité des réponses fournies. Par ailleurs, le Ministère a réussi à réduire à 7 % le taux d'abandon d'appels, alors qu'il était de 13 % en 1997-1998.

En ce qui a trait au volume de la correspondance traitée, il a augmenté de 32,6 %. Cette augmentation découle des efforts du Ministère pour diminuer les délais par l'ajout de personnel aux services à la clientèle, compte tenu d'une demande accrue.

Enfin, les services du Ministère sont partout accessibles aux personnes handicapées. Un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes est aussi disponible.

Tableau 2
Services de renseignements offerts à la clientèle
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Services	1997-1998	1998-1999	Variation[1]
Accueil	941 899	1 020 954	+ 8,4 %
Appels téléphoniques qui ont fait l'objet d'une réponse	4 316 406	5 959 859	+ 38,1 %
Lettres qui ont fait l'objet d'une réponse	382 035	506 536	+ 32,6 %
Total	**5 640 340**	**7 487 349**	**+ 32,7 %**

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

Parmi les objectifs fixés dans le cadre des engagements ministériels, le Ministère a maintenu celui de respecter les délais suivants dans le traitement des demandes de la clientèle : répondre aux citoyens dans les 20 minutes suivant leur arrivée à l'accueil, répondre aux appels téléphoniques des citoyens dans la première minute d'attente et répondre aux lettres au plus tard 35 jours après les avoir reçues.

Les résultats se sont encore améliorés en 1998-1999, comme en fait foi le tableau 3. Les résultats sont cependant encore très en deçà des objectifs. Des mesures d'amélioration sont prévues pour 1999-2000.

Tableau 3
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999
Accueil (réponse à l'intérieur de 20 minutes)	98,2 %	98,2 %
Appels téléphoniques (réponse à l'intérieur d'une minute)	60,0 %	64,0 %
Lettres (réponse à l'intérieur de 35 jours)	55,0 %	59,4 %

2.2.4 L'inscription des mandataires et des sociétés

On entend par *inscription* (enregistrement) toutes les activités liées à la création des dossiers des mandataires et des sociétés, ou à leur mise à jour. Au 31 mars 1999, le Ministère avait traité 295 568 demandes liées

à l'inscription (dont 37 490 nouvelles demandes, comparativement à 45 113 en 1997-1998), alors qu'il en avait traité 365 413 à pareille date l'exercice précédent ; il s'agit donc d'une diminution de 19,1 %.

En pratique, cette diminution s'explique par une amélioration marquée en ce qui a trait à la mise à jour des inscriptions. Comparativement à l'exercice 1997-1998, le Ministère a enregistré une diminution de 48,6 % des retours de correspondance en raison de mauvaises adresses. Par ailleurs, avec des délais de traitement qui sont maintenant de moins de cinq jours (ils étaient de plus de 35 auparavant), nombre de mandataires n'ont pas eu à présenter une deuxième demande en raison d'une première demande en attente de traitement.

2.2.5 Les décisions anticipées

Depuis le 1er mai 1985, les contribuables disposent d'un service grâce auquel il leur est possible d'obtenir sur demande, moyennant paiement, la position du Ministère quant au traitement fiscal qui sera réservé à une ou à plusieurs opérations précises qu'ils envisagent d'effectuer.

Ces décisions lient le Ministère, sauf en ce qui a trait aux limites ou aux réserves qui y sont énoncées. Le Ministère a rendu 219 décisions anticipées au cours de l'exercice, ce qui constitue une légère hausse par rapport à l'exercice précédent, où il en avait rendu 206. La facturation pour ces services s'est élevée à 105 814 $. Le taux est de 100 $ l'heure, avec un minimum à payer de 250 $.

2.2.6 Les demandes et les bulletins d'interprétation

Le Ministère répond à des demandes d'interprétation sur les différentes dispositions des lois fiscales du Québec ; il conçoit aussi des bulletins d'interprétation destinés aux mandataires, aux contribuables et aux spécialistes du domaine. Il a confié à l'Éditeur officiel du Québec le mandat de rendre disponibles ces interprétations aux personnes qui en font la demande.

En date du 31 mars 1999, le Ministère a répondu à quelque 1 119 demandes d'interprétation écrites portant essentiellement sur les lois fiscales ou sociofiscales qu'il administre, à la suite de demandes de la clientèle (45 %) ou du personnel du Ministère (55 %). Il s'agit d'une diminution de 16,9 % par rapport à l'exercice précédent, où il avait répondu à 1 347 demandes ; cette diminution est essentiellement attribuable à une réduction des effectifs assignés à la rédaction des réponses aux demandes et des bulletins d'interprétation.

Également, il a publié 90 bulletins d'interprétation au cours de l'exercice, soit une diminution par rapport à l'exercice précédent, où il en avait publié 107.

2.2.7 L'amélioration des services grâce aux nouvelles technologies

Le Ministère mise beaucoup sur les nouvelles technologies pour améliorer ses services. Ses réalisations les plus marquantes à cet égard sont la transmission électronique des paiements et des documents reçus des mandataires et des préparateurs de paye (1993), ainsi que des déclarations de revenus des particuliers par l'entremise des préparateurs (1994), l'application de l'Info-remboursement (1996) et le service de virement automatique pour les remboursements aux mandataires (1996).

Au cours de l'exercice 1998-1999, il faut souligner l'augmentation du nombre de demandes au système de réponse vocale interactive pour l'application de l'Info-remboursement, qui informe le contribuable de l'état du traitement de sa déclaration de revenus. Cette application a permis de répondre, au moyen du système téléphonique automatisé, à 1 444 125 communications du 10 mars au 15 octobre 1998, comparativement à 834 424 demandes pour la même période au cours de l'exercice précédent. Pour sa part, par l'entremise du volet Internet de l'Info-remboursement, le Ministère a traité 16 041 demandes durant cette même période. Ces applications sont disponibles pendant la période de l'année où l'achalandage le justifie. Depuis la mise en place de ces différents services d'échanges, le Ministère connaît un accroissement constant du volume des transactions électroniques réalisées avec sa clientèle. Le tableau 4 démontre bien cette croissance pour l'exercice financier 1998-1999.

Tableau 4
Paiements et documents reçus par voie électronique
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999	Variation[4]
Paiements électroniques	462 271	527 303	+ 14,1 %
TED - Déclaration des particuliers[1]	520 954	593 656	+ 14,0 %
Relevés sur support d'information[1]	5 100 190[2]	5 589 820[3]	+ 9,6 %

1. En ce qui a trait au TED – Déclaration des particuliers et à la production des relevés de renseignements sur support d'information (relevé 1 - *Revenus d'emploi et revenus divers*, relevé 2 - *Revenus de retraite et de rentes* et relevé 25 - *Revenus provenant d'un régime d'intéressement*), les données présentées sont basées sur une année d'imposition et chevauchent ainsi deux exercices financiers. Les données présentées pour l'exercice financier 1997-1998 se réfèrent aux résultats de l'année d'imposition 1997.
2. Cette donnée diffère de celle du dernier rapport annuel qui présentait les volumes relatifs au relevé 1, au relevé 2 et au relevé 16 - *Revenus de fiducie*. Depuis les modifications apportées aux relevés 16 et 25, les volumes sont maintenant comptabilisés selon les relevés 1, 2 et 25.
3. Les chiffres présentés donnent les résultats cumulés à la mi-juillet 1999. Puisque le traitement de l'année d'imposition visée n'est pas terminé, le Ministère continuera de recevoir des relevés après avoir recueilli l'information citée dans le présent rapport annuel.
4. Par rapport à l'exercice financier précédent.

Jusqu'à maintenant, le Ministère a rendu possible le paiement électronique pour les transactions suivantes :

1. paiements des retenues à la source ;
2. paiements de TVQ, de TPS et de TVQ – TPS ;
3. versements mensuels de l'impôt sur le revenu, de la taxe sur le capital ou de la taxe compensatoire par les sociétés ;
4. versements des acomptes provisionnels par les particuliers ;
5. versements des paiements de pensions alimentaires ;
6. paiements des acomptes provisionnels de TVQ, de TPS et de TVQ – TPS ;
7. paiements relatifs au sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur.

En 1998-1999, le Ministère a encaissé 5,1 milliards de dollars de cette façon, soit une augmentation de 18,6 % par rapport à l'exercice précédent.

Les mandataires ont pu transmettre au Ministère plusieurs millions de relevés sur support d'information ; les principaux concernent les revenus d'emploi, les revenus de retraite et les rentes, les revenus de placements ainsi que les transactions de titres négociés sur le marché.

Mise en œuvre au printemps 1995, la vitrine Internet du Ministère présente aujourd'hui de nombreuses informations d'intérêt général, pratiquement toutes les publications et tous les formulaires, ainsi que certains autres documents d'information. Cette vitrine permet donc aux internautes de trouver une information générale sur les produits et services du Ministère ainsi que sur diverses publications, de bénéficier d'un logiciel de calcul des retenues à la source (mandataires), de savoir où en est le traitement de leur déclaration (impôt des particuliers) et de télécharger des formulaires (impôt et taxes). La nouveauté pour l'exercice 1998-1999 est l'ajout d'un icône permettant d'avoir accès à de l'information sur l'impôt des particuliers 1998.

En 1998-1999, le projet d'échanges électroniques a pris forme, donnant ainsi suite aux réflexions et à la vision d'évolution à moyen terme du Ministère quant à ses services en matière d'échanges électroniques pour sa clientèle. Six cibles d'actions prioritaires ont alors été cernées :

1. l'inscription des entreprises et des particuliers ayant un chiffre d'affaires de plus de 30 000 $;
2. la transmission des formulaires de paiement par Internet ;
3. la conciliation automatisée des versements de retenues à la source des employeurs ;
4. le transfert électronique des déclarations de revenus des sociétés ;
5. la transmission de renseignements personnalisés ;
6. le transfert électronique, directement par les contribuables, des déclarations de revenus des particuliers.

Une septième cible s'ajoute pour appuyer les six premières, soit la mise en place d'une infrastructure systémique d'échanges électroniques.

Toujours dans ce même exercice, les travaux de la « phase de démarrage » du projet intranet se sont amorcés. Ces travaux ont permis au Ministère de se doter d'une vision globale concernant les étapes requises pour le déploiement futur de son intranet et de mesures facilitant la transition de l'intranet actuel à celui envisagé, tout en déterminant les conséquences et les enjeux qu'entraîne un tel changement.

De plus, le Ministère participe activement à divers comités ou travaux parrainés par des organismes publics afin d'étudier certains aspects liés aux échanges électroniques (signature électronique, carte multiservices, sécurité, etc.).

Enfin, l'utilisation des nouvelles technologies, comme le courrier électronique, l'Internet et les extraits de banques de données externes, est en forte progression. Le personnel est davantage en mesure de tirer profit des nouvelles technologies dans l'accomplissement de ses tâches, contribuant ainsi à rendre de meilleurs services à la clientèle du Ministère.

2.2.8 L'information à la clientèle

En 1998-1999, le Ministère a poursuivi pour un troisième exercice consécutif sa campagne de sensibilisation à l'observance fiscale afin de contrer l'évasion fiscale et le travail au noir. Cette campagne s'appuie fortement sur la publicité comme moyen de modifier les attitudes quant aux effets néfastes du travail au noir et de l'évasion fiscale et les comportements des personnes qui achètent et vendent des biens et des services au noir. Deux messages publicitaires ont été réalisés. Le premier a été mis en ondes en janvier 1999 et le second en mars 1999. Le Ministère a aussi produit de la publicité dans les quotidiens et les revues spécialisées. Parallèlement à ces travaux, un sondage d'opinion réalisé en août 1998 a permis de constater, notamment, que la population considère toujours le travail au noir comme un fléau qui peut conduire à une diminution des services publics. Par ailleurs, près de 90 % des personnes interrogées souhaitent l'augmentation ou le maintien de l'intervention gouvernementale à ce chapitre.

Le Ministère a réalisé en 1998-1999 une vaste campagne d'information sur la réforme de la fiscalité des particuliers. Les principales activités de communication ont consisté en la publication d'un cahier spécial sur l'impôt 1998, ainsi qu'en la production d'une émission d'une demi-heure sur la réforme de la fiscalité et d'un vidéo de six minutes. Le cahier a été tiré à près de 1,5 million d'exemplaires et inséré dans tous les quotidiens du Québec le 27 février 1999. Un sondage d'opinion omnibus CROP-express a d'ailleurs indiqué que près d'un million de personnes avaient remarqué le cahier et l'avaient consulté ou conservé. Quant à l'émission, diffusée par les chaînes de télévision communautaire dans l'ensemble du Québec, plus de 400 000 personnes l'ont regardée, en tout ou en partie. Enfin, le vidéo a été diffusé dans tous les bureaux d'accueil du Ministère ainsi que par Communication-Québec.

Un grand nombre d'activités publicitaires ont également été réalisées dans le dossier de la perception des pensions alimentaires en 1998-1999 : publicité dans les hebdos régionaux, article dans la revue *Protégez-vous*, message radio sur l'exemption, publication d'un dépliant et d'une brochure, et production d'une émission de télévision diffusée sur le réseau communautaire.

Pour sa part, le programme de sensibilisation des jeunes à la fiscalité découle en partie de la démarche de sensibilisation de la population à la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Dans le but de mieux faire comprendre la fiscalité québécoise, le Ministère a amorcé, en 1998-1999, une action éducative auprès des jeunes d'âge scolaire et espère ainsi contribuer à leur inculquer le respect des valeurs démocratiques, des règles de la vie en société et du sens civique. Pour ce faire, il a créé un document pédagogique intitulé *Le Petit magazine*, consacré aux taxes et aux impôts, dont le contenu est complémentaire à celui du programme scolaire en vigueur. Ce matériel est destiné aux élèves de la 5e année du primaire et du 5e secondaire en fin d'année scolaire.

Le dossier portant sur le travail autonome, celui sur les communautés culturelles et les travaux portant sur l'utilisation des inforoutes comme moyen de communication en sont aux phases de définition des orientations ou d'amorce de réalisation, l'implantation étant prévue au cours du prochain exercice financier.

■ Information générale et formulaires

Le Ministère publie un bulletin à l'intention des mandataires, *Nouvelles fiscales*, qui a paru quatre fois en 1998-1999. Il publie également des documents d'information générale. Il met aussi à la disposition de la clientèle de nombreux formulaires. Par ailleurs, il a respecté son engagement de transmettre le cahier de la déclaration de revenus au plus tard à la fin de janvier 1999.

■ Relations avec les médias

Comme c'est le cas chaque année, les relations du Ministère avec les médias ont été fréquentes. Il a répondu à la presse à 246 reprises relativement à des sujets portant principalement sur la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, le versement des pensions alimentaires, les activités de recherche et de développement, les perquisitions dans le domaine de la restauration, les diverses taxes ainsi que l'impôt des particuliers et celui des sociétés. Il a également publié 53 communiqués de presse portant sur l'administration des taxes et des impôts ou des différents programmes sociaux et économiques à caractère fiscal. Enfin, deux conférences de presse ont été organisées, l'une portant sur la réforme de la fiscalité des particuliers et l'autre sur l'abolition de 17 005 permis et certificats d'enregistrement dans les secteurs du tabac et des carburants en 1999-2000.

■ Relations publiques

Quant aux relations publiques, le Ministère participe chaque année à plusieurs salons et colloques. En 1998-1999, il a été présent à 17 salons afin de mieux renseigner la population sur les taxes et les impôts et l'informer sur ses activités en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

2.2.9 Les recours de la clientèle

Les contribuables et les mandataires ont à leur disposition différents moyens pour contester une décision de l'Administration ou manifester une insatisfaction à l'égard des services reçus. Ces recours leur sont expliqués dans une brochure ; sans compter que le droit d'opposition est mentionné dans les principales publications du Ministère. Outre les démarches qu'ils peuvent faire directement auprès des employés du Ministère ou de leurs supérieurs, les contribuables et les mandataires peuvent recourir à l'avis d'opposition et, par la suite, aux tribunaux ; ils peuvent aussi déposer une plainte au Bureau des plaintes et de résolution de problèmes.

2.2.10 Les décisions sur opposition

L'avis d'opposition précède le recours aux tribunaux ; il permet au contribuable de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère différents de ceux qui l'ont délivré et de s'assurer que la cotisation est conforme à la loi.

En 1998-1999, le Ministère a enregistré une augmentation de 4 % des cas d'opposition comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable aux cotisations délivrées dans le cadre des projets de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Tableau 5
Activités d'opposition
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999	Variation[1]
Dossiers enregistrés	14 198	14 770	+ 4,0 %
Dossiers terminés	12 783	12 433	- 2,7 %

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

Au chapitre des engagements ministériels, le Ministère a respecté son délai de traitement de six mois dans 43,6 % des dossiers. Il s'agit toutefois d'une diminution par rapport à l'exercice précédent (63 %). La diminution du taux de respect de l'engagement durant la période et l'augmentation du nombre de dossiers en attente de traitement s'explique par l'augmentation du nombre de dossiers au cours des deux derniers exercices, par la difficulté à pourvoir à plusieurs postes vacants et par une baisse de productivité. Des mesures énergiques ont donc été prises en vue de redresser la situation en 1999-2000, tant en matière de ressources qu'en matière de productivité. Ces mesures ont déjà commencé à donner des résultats.

2.2.11 Les activités du Contentieux

Le Ministère s'adjoint les services du Contentieux du ministère de la Justice pour le représenter en requête et en défense devant les tribunaux. Le Contentieux assume également la conduite du règlement des litiges résultant de l'application de la TPS et de ceux résultant de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. C'est également le Contentieux qui voit à l'enregistrement des hypothèques pour protéger les créances du Ministère.

En 1998-1999, les activités du Contentieux ont été stables par rapport à l'exercice précédent, comme le démontre le tableau 6.

Tableau 6
Activités du Contentieux
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999	Variation[1]
Dossiers enregistrés	13 352	13 150	- 1,5 %
Dossiers terminés	12 418	12 646	+ 1,8 %

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

2.2.12 Le traitement des plaintes

Le Ministère dispose d'un processus de traitement de la correspondance et des plaintes que la clientèle formule au ministre, au sous-ministre ou directement au Bureau des plaintes et de résolution de problèmes. Il a pris l'engagement de répondre à toute plainte écrite au plus tard 35 jours après l'avoir reçue.

Au cours de l'exercice, le Ministère a reçu 2 515 correspondances diverses (commentaires ou plaintes) qui ont été acheminées au Bureau des plaintes et de résolution de problèmes. On observe ainsi une stabilité par rapport à l'exercice précédent, alors qu'il en avait reçu 2 518.

En 1998-1999, le Ministère a communiqué très tôt avec les personnes qui ont formulé une plainte écrite, de telle sorte qu'il a pu répondre en deçà de 35 jours dans 60,4 % des cas. Il s'agit d'une amélioration de 23 % par rapport à l'exercice précédent. En effet, pour 1998-1999, 1 076 plaintes ont été réglées à l'intérieur d'un délai n'excédant pas 35 jours, comparativement à 711 en 1997-1998.

Enfin, le Ministère cherche continuellement à améliorer sa performance. Une réflexion sur la façon de traiter les plaintes a d'ailleurs été amorcée en 1997-1998. Au cours du prochain exercice financier, des changements seront apportés pour améliorer l'organisation et le fonctionnement de façon, entre autres, à diminuer le délai de traitement.

2.3 Un contrôle fiscal plus efficace

Pour préserver la base des revenus, le Ministère doit avoir des mécanismes de contrôle efficaces qui lui permettent d'intervenir dans le traitement initial des déclarations, pour dépister et corriger des erreurs, et réaliser des programmes de récupération fiscale, incluant les activités liées au Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Il doit aussi assurer la perception des créances fiscales. Ces activités sont réalisées pour l'administration des lois québécoises et celle de la TPS.

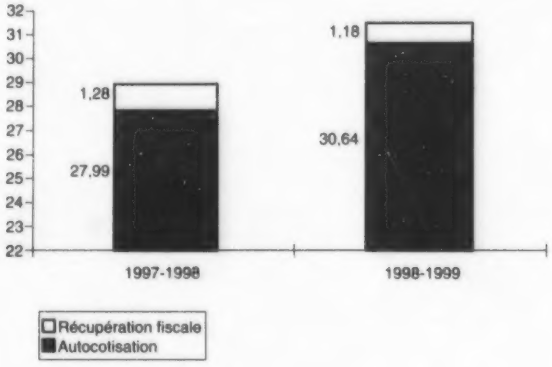
■ La croissance des revenus

L'évolution des revenus perçus par le Ministère est tributaire de plusieurs facteurs : l'activité économique, les revenus disponibles des consommateurs, le niveau des salaires et des traitements, le taux de chômage, de même que l'attitude des contribuables relativement à l'observance fiscale. À cet égard, les actions du Ministère peuvent être déterminantes, en particulier la sensibilisation des citoyens à leurs obligations fiscales de même que l'efficacité du traitement et du contrôle des déclarations.

Le graphique suivant montre une augmentation significative des revenus. Les revenus fiscaux, incluant les cotisations au Fonds des services de santé, ont atteint 31,8 milliards de dollars en 1998-1999, comparativement à 29,3 milliards de dollars en 1997-1998. Ces revenus proviennent de l'autocotisation pour plus de 30,6 milliards de dollars en 1998-1999, ce qui représente 96,3 % des revenus totaux. Il s'agit d'une hausse par rapport à 1997-1998, alors que les

revenus provenant de l'autocotisation étaient de quelque 28 milliards de dollars, soit 95,7 % des revenus totaux. Les revenus d'autocotisation sont donc en hausse de 2,6 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 9,5 % en 1998-1999.

Graphique – **Ventilation des revenus selon les activités**
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999
(en milliards de dollars)



2.3.1 La gestion de l'autocotisation

Le système fiscal québécois repose sur le principe de l'autocotisation. En effet, il appartient à chacun de fournir les renseignements nécessaires concernant ses revenus et déductions, de calculer sa part d'impôts et de taxes et de la verser. Le Ministère doit en contrepartie s'assurer, en tant que responsable de l'administration fiscale, que chacun paie son dû.

La gestion de l'autocotisation implique l'encaissement des acomptes provisionnels et leur comptabilisation, le traitement des déclarations de revenus des particuliers, des sociétés, des sociétés de personnes et des fiducies, de même que des déclarations de taxes et des formulaires de paiement relatifs aux retenues à la source des mandataires, la délivrance des avis de cotisation, le remboursement des trop-perçus et la comptabilisation des montants dus.

Le Ministère a traité plus de 11 millions de pièces d'encaissement pour un total de 50 milliards de dollars en 1998-1999, comparativement à 10 millions de pièces pour un total de 46,2 milliards de dollars en 1997-1998.

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, le Ministère a expédié 5 391 469 avis de cotisation aux particuliers et a remboursé plus de 3,1 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a délivré 257 522 avis de cotisation originaux relatifs à l'impôt et a remboursé 806,7 millions de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires 4 110 258 formulaires de déclaration de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et formulaires de paiement relatifs aux retenues à la source. Signalons que 80,4 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes pour les mandataires.

En 1998-1999, le Ministère a respecté, dans 69 % des cas, son engagement d'expédier les remboursements d'impôt aux particuliers au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus, et ce, pour l'impôt de 1997 et celui de 1998. Cela représente une diminution de 19 % par rapport à l'exercice précédent. En effet, en 1997-1998, il avait respecté son engagement dans 88 % des cas, pour le traitement des déclarations de 1996 et de 1997. La détérioration des résultats découle du traitement des cotisations au Régime d'assurance médicaments du Québec qui a entraîné beaucoup de rejets dans les déclarations de revenus des particuliers de 1997. Ces rejets ont retardé l'expédition des remboursements d'impôt pour les mois d'avril à juillet 1998. Quant à l'engagement de rembourser la TVQ ou la TPS aux mandataires au plus tard 30 jours après avoir reçu leurs déclarations de taxes, le Ministère a respecté son engagement dans 73 % des cas en 1998-1999 ; il l'avait fait dans 70 % des cas en 1997-1998.

Tableau 7
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999
Remboursement d'impôt en 28 jours	88 %	69 %
Remboursement de TVQ ou de TPS en 30 jours	70 %	73 %

Il faut préciser que les avis de cotisation et les remboursements destinés aux particuliers sont expédiés dans un délai de huit jours ouvrables lorsque les déclarations de revenus produites sont complètes et exactes.

2.3.2 La récupération fiscale

La récupération fiscale des revenus est fondamentale pour assurer l'équité fiscale à laquelle les contribuables et les mandataires sont en droit de s'attendre. Elle l'est également pour le gouvernement, dans le contexte actuel d'assainissement des finances publiques. Les activités de récupération fiscale du Ministère sont de deux types : les activités courantes (recotisation et régularisation, vérification, enquête et inspection) financées par les crédits réguliers du Ministère, ainsi que les activités du Plan d'action de lutte

contre l'évasion fiscale et le travail au noir qui sont financées par les budgets additionnels octroyés par le gouvernement.

Pour les activités de recotisation, de régularisation et de vérification, le Ministère s'est donné pour engagement d'expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges avec le contribuable ou le mandataire. Cet engagement a été réalisé à 67 % en 1998-1999, comparativement à 64 % en 1997-1998.

Les activités d'enquête ont permis de compléter 40 poursuites en 1998-1999, comparativement à 21 en 1997-1998. Cette progression est principalement attribuable à l'application du Programme de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi qu'à des relations plus étroites avec les corps policiers dans le cadre de la lutte contre le crime organisé. De plus, 450 constats d'infraction ont été réglés en 1998-1999 relativement aux inspections réalisées en application des dispositions fiscales, dont la quasi-totalité portait sur les carburants, le tabac et les boissons alcooliques.

Pour l'exercice 1998-1999, l'ensemble des récupérations fiscales au Ministère a totalisé 1 179,1 millions de dollars, soit 0,3 % de plus que l'objectif visé de 1 176 millions de dollars. Ainsi, pour un deuxième exercice consécutif, le Ministère a réalisé ses objectifs de récupération fiscale, contribuant ainsi à l'effort gouvernemental pour l'atteinte du déficit zéro.

Tableau 8
Récupération fiscale
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 000 $)[1]	
Provenance	**1997-1998**	**1998-1999**
Activités courantes	**836,5**	**791,3**
Recotisation et régularisation	278,6	366,4
Vérification	533,5	400,9
Enquête et inspection	24,4	24,0
Plan d'action	**440,0**	**387,8**
Total	**1 276,5**	**1 179,1**

1. Les résultats présentés dans ce tableau excluent les amendes imposées lors de poursuites judiciaires et perçues par le ministère de la Justice, qui font suite aux enquêtes et aux inspections réalisées par le Ministère. Ce montant exclut également les récupérations relatives à la fiscalité municipale ainsi que celles relatives à la TPS.

■ Les activités courantes

Les résultats obtenus à la suite des activités courantes s'établissent à 791,3 millions de dollars pour l'exercice 1998-1999. Ces résultats dépassent de 7,5 % l'objectif initial de récupération. Ce dépassement s'explique principalement par les résultats provenant du traitement des cas de non-production des déclarations des contribuables et des mandataires, ainsi que par les résultats des ajustements aux déclarations faisant suite à l'application de divers critères de comparaison. En effet, pour ces deux types d'activités, bien qu'aucune augmentation n'ait été prévue initialement, les résultats en 1998-1999 ont excédé de 77,9 millions de dollars les récupérations enregistrées en 1997-1998.

■ Le Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir

La plupart des citoyens, à titre de contribuables ou de mandataires, établissent comme il se doit leurs contributions en impôts et en taxes. Cependant, certains se soustraient, en partie ou en entier, à cette obligation. Le Ministère doit donc rechercher, en toute équité, la plus grande efficacité possible dans la perception des impôts et des taxes, entre autres, en détectant les cas de non-production des déclarations, les cas d'évitement et d'évasion fiscale ainsi que les activités frauduleuses. Ces situations nécessitent des moyens innovateurs d'intervention et de collecte d'informations. En conséquence, le Ministère a conçu en 1996 un plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, qu'il met en œuvre depuis.

En 1998-1999, les ressources consacrées au Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont été de 60 millions de dollars et de 1 181 équivalents à temps complet (ETC), ce qui lui a permis de poursuivre les actions déjà entreprises. Il a ainsi investi dans l'intensification des vérifications fiscales, l'implantation de nouvelles méthodes de vérification et leur application à de nouveaux domaines d'activité économique.

Les objectifs pour 1997-1998 du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont été reconduits en 1998-1999, soit

- récupérer annuellement 440 millions de dollars de revenus fiscaux en plus des revenus engendrés par les activités financées par le budget régulier du Ministère ;
- instaurer des mesures correctives pour éviter la récurrence des pertes de revenus ;
- doter le Ministère de moyens de dépistage plus performants ;
- sensibiliser la population aux effets néfastes de l'évasion fiscale de façon à modifier les comportements et à inciter les contribuables ainsi que les mandataires à une plus grande discipline fiscale.

Entre autres, les actions du Ministère ont permis de réaliser ce qui suit :

- Le Ministère a récupéré 387,8 millions de dollars avec une dépense de 60 millions de dollars. Pour chaque dollar investi, il a ainsi récupéré 6,46 $ comparativement à 7,69 $ l'exercice précédent.
- Il a obtenu l'accès à une information plus diversifiée et plus large. Au 31 mars 1999, le Ministère avait reçu 67 extraits de banques de données externes.
- Il a entrepris la conception de différents outils de dépistage et d'intervention innovateurs et efficaces, tels qu'un système informatique pour dresser le profil de contribuables et de mandataires susceptibles de faire l'objet d'évasion fiscale, l'élaboration de méthodes de cotisation sur indices par l'analyse de diverses données provenant de secteurs économiques, l'examen de 12 domaines d'activité économique ciblés en fonction des risques d'évasion fiscale, de même que le repérage de brèches dans le système fiscal.
- Il a mis en place 21 projets-pilotes dans des domaines d'activité économique ciblés en fonction des risques d'évasion fiscale et mis en œuvre 28 projets à grande échelle.
- Une collaboration plus étroite entre les divers partenaires économiques et le Ministère a permis à celui-ci d'acquérir une meilleure connaissance des milieux et de planifier plus efficacement ses interventions. Au 31 mars 1999, des discussions étaient en cours avec des personnes de différents secteurs économiques.
- Il a élaboré et réalisé une campagne de sensibilisation de la population aux effets néfastes de l'évasion fiscale, intitulée « Arrêtons le travail au noir et l'évasion fiscale ». Une tournée d'information dans plusieurs régions du Québec a été effectuée par la ministre du Revenu en septembre et en octobre 1998.

Parmi les principales mesures visant la mise en place de correctifs, il faut mentionner

- la réglementation sur la déclaration des pourboires mise en vigueur en janvier 1998 qui a continué de produire des résultats très probants en 1998-1999. Ainsi, les employés du secteur de la restauration et de l'hôtellerie ont déclaré à leurs employeurs des revenus de pourboires de 347 millions de dollars en 1998, comparativement à des revenus déclarés de 116 millions de dollars en 1997 et de 61 millions de dollars en 1996 (soit avant que ne commence le Programme de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir). En plus de rétablir l'équité fiscale, ces augmentations assurent une meilleure protection sociale aux employés grâce à l'admissibilité des travailleurs au pourboire à l'assurance-emploi ;
- l'instauration d'un crédit d'impôt remboursable à l'égard des emplois créés dans le domaine du vêtement. À la suite de cette mesure, la masse salariale dans cette industrie a crû de près de 28 %.

■ La liquidation des comptes engendrés par la récupération fiscale

Les programmes de vérification produisent habituellement des récupérations positives. C'est le cas notamment lorsqu'ils entraînent des comptes débiteurs (comptes à recevoir) à la suite de la délivrance d'avis de cotisation débiteurs. Les récupérations positives incluent également les réductions des débours résultant d'ajustements à la baisse des demandes de remboursement. Au 31 mars 1999, le Ministère avait encaissé 657,9 des 1 222,2 millions de dollars de comptes débiteurs inscrits à la suite des activités de récupération fiscale réalisées durant l'exercice 1998-1999 ; de plus, il avait réduit de 159,4 millions de dollars les débours relatifs aux demandes de remboursement. Les encaissements et les réductions de débours totalisaient donc 817,3 millions de dollars, soit 59,2 % des 1 381,6 millions de dollars de récupérations positives. Les sommes radiées ou annulées à cause de faillites, ou devant l'être, totalisaient 70,3 millions de dollars (5,1 %), tandis que 494 millions de dollars (35,8 %) restaient à recevoir.

Par ailleurs, des récupérations négatives surviennent lorsque les actions du Ministère visant à régulariser les cas de non-production ont pour conséquence la réception de déclarations présentant des soldes créditeurs. C'est ainsi que des avis de cotisation créditeurs totalisant 202,5 millions de dollars ont été délivrés à des mandataires et à des contribuables en 1998-1999 dans le cadre des programmes de récupération fiscale. Le résultat obtenu à la suite de ces programmes a donc été déduit de cette somme, pour une récupération nette de 1 179,1 millions de dollars.

Tableau 9
Liquidation des comptes au 31 mars 1999

	Montant (000 000 $)			
Exercice 1998-1999	**Encaisse**	**Radiation / annulation**	**Solde**	**Total**
Réduction des débours	159,4			159,4
Cotisations	657,9	70,3	494,0	1 222,2
Somme partielle	**817,3**	**70,3**	**494,0**	**1 381,6**
Avis de cotisation créditeurs délivrés				-202,5
Récupération nette				**1 179,1**
Taux de liquidation 1998-1999	59,2 %	5,1 %	35,7 %	

2.3.3 L'administration de la TPS

Depuis le 1er juillet 1992, en vertu d'une entente particulière, le gouvernement du Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de minimiser les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

■ La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec assument chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire québécois. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ, en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS sur la même base de facturation que la compensation financière régulière.

La compensation financière établie par le Ministère pour 1998-1999 a été de 100,3 millions de dollars par rapport à 102,9 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS était de 1 474 en 1998-1999, comparativement à 1 511 en 1997-1998. Cependant, en vertu de l'application du ratio canadien, la compensation financière pour 1998-1999 est plafonnée à 99,7 millions de dollars.

Tableau 10
Compensation financière
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999
Salaire moyen (en $)	38 532	38 567
Années-personnes (ensemble des taxes incluant la TPS)	3 083,3	3 008
Années-personnes (TPS seulement)	1 511	1 474
Compensation financière[1] (en 000 $)	102 877,1	100 301,2
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars 1999[2]	474 659	487 654

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2. Les données proviennent des fichiers de Revenu Canada.

Dans la rapport annuel 1997-1998, le Ministère soulevait qu'un litige de 9,5 millions de dollars existait avec le gouvernement fédéral concernant la compensation financière à verser au gouvernement du Québec pour l'administration de la TPS, pour l'exercice financier 1997-1998. Ce coût supplémentaire pour le gouvernement fédéral résultait d'investissements additionnels, faits par le Québec, à l'égard des activités de lutte contre l'évasion fiscale pour l'administration de la TPS.

Un comité de règlement des différends a été formé, en vertu des dispositions de l'entente actuelle sur l'administration de la TPS, pour étudier le litige entre les gouvernements du Canada et du Québec.

En 1998-1999, les recettes perçues pour la TPS ont totalisé 5 624,1 millions de dollars, comparativement à 5 347,6 millions de dollars en 1997-1998. Des remboursements totalisant 3 691,2 millions de dollars ont été émis en 1998-1999. Malgré une hausse des recettes de 5,2 %, l'augmentation importante des remboursements (11,8 %) a entraîné une diminution de l'excédent des recettes sur les remboursements de 5,5 % par rapport à 1997-1998.

Tableau 11
Recettes de TPS
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Montant (000 000 $)	1997-1998	1998-1999	Variation[1]
Recettes	5 347,6	5 624,1	+ 5,2 %
Remboursements	3 302,9	3 691,2	+ 11,8 %
Excédent des recettes sur les remboursements	**2 044,7**	**1 932,9**	**- 5,5 %**

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

En 1998-1999, le Ministère a récupéré 281 millions de dollars grâce aux activités de vérification courantes pour la TPS. Les crédits supplémentaires alloués par le gouvernement du Québec au Ministère pour intensifier sa lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont entraîné une récupération de 84,7 millions de dollars additionnels au chapitre de la TPS. De plus, le Centre de perception fiscale dispose d'un fonds extrabudgétaire dont les revenus issus des frais de recouvrement lui permettent d'accélérer la perception des créances, y compris celles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour cette loi, des revenus additionnels de 1,7 million de dollars ont été réalisés.

Tableau 12
Revenus de TPS pour les activités de récupération additionnelles
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 000 $)	
	1997-1998	1998-1999
Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir	85,8	84,7
Fonds extrabudgétaire du Centre de perception fiscale (activités financées par les frais de recouvrement)	1,2	1,7
Total	**87,0**	**86,4**

2.3.4 La perception des créances fiscales

La perception des créances fiscales permet au Ministère de recouvrer et de protéger les sommes dues au gouvernement en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux. Les activités de perception des créances sont assumées par le Centre de perception fiscale. À titre d'unité autonome de service, il produit son propre rapport annuel. Pour de plus amples renseignements sur ses réalisations, ce rapport est disponible sur demande ou peut être consulté dans le site Internet du Ministère.

Au cours de la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999, les activités de perception ont permis au Ministère de récupérer des créances fiscales pour un montant global de 870 millions de dollars, soit 70 millions de dollars de plus que l'objectif prévu. Ces résultats s'expliquent principalement par le rendement exceptionnel du personnel du Centre et par les premiers gains de productivité découlant de l'implantation du système de perception intégré des créances.

Troisième partie

Administration des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal

Bien que la première raison d'être de l'administration fiscale soit la perception des revenus fiscaux, elle participe également aux missions sociale et économique du gouvernement. En effet, dans un objectif de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier l'administration complète ou partielle de certains programmes de redistribution de revenus. Il s'est vu confier également en 1995 l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

▪ Les orientations

Les objectifs de qualité et d'accessibilité que le Ministère s'est donnés pour l'ensemble de ses services sont évidemment valables pour l'administration des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal qu'il administre même si, à l'exception du Programme de perception des pensions alimentaires, aucune orientation spécifique n'était précisée au plan stratégique 1998-2001.

Faciliter le paiement des pensions alimentaires

Le Ministère poursuit également l'objectif de faciliter le paiement des pensions alimentaires. Il entend améliorer la qualité des services rendus à la clientèle, notamment par une productivité accrue. En ce sens, il vise à réduire les délais de traitement des dossiers tout en limitant la croissance des coûts du régime. Il informe aussi la clientèle des dispositions du régime en vue d'en assurer la compréhension complète.

▪ Les faits marquants de l'année

- La mise en place d'un plan d'amélioration de la qualité des services du Programme de perception des pensions alimentaires visant, entre autres, la réduction des délais de traitement des dossiers et l'amélioration des services conformément aux attentes de sa clientèle
- Le versement de la majoration du crédit d'impôt remboursable pour la TVQ

3.1 La clientèle

Lors du dernier exercice financier, le Ministère a enregistré une augmentation de 32,4 % de la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires, qui s'explique en partie par l'arrivée constante d'ordonnances, que le Ministère doit gérer en moyenne pendant 10 ans. Pour sa part, le programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) a vu sa clientèle augmenter de près de 6 %, tandis que celle du programme de remboursement d'impôts fonciers est restée stable en 1998-1999.

En ce qui a trait au programme d'allocation-logement, ce dernier résulte d'une refonte et d'une expansion de l'aide au logement au Québec. Bien que ce programme soit entré en vigueur au mois d'octobre 1997, son application a été progressive tout au cours de l'exercice 1998-1999. Les critères d'admissibilité ont également été adaptés en cours de route de sorte que la clientèle visée par le programme est maintenant constituée des personnes âgées de 55 ans ou plus, des familles à faible revenu et des réfugiés.

Puisque le programme d'allocation-logement joint une clientèle plus grande que l'ancien programme, on ne doit pas se surprendre de constater que la clientèle pour 1997-1998 qui apparaît dans le présent rapport (140 851) soit en hausse comparativement au rapport annuel précédent (59 622). À l'époque, le programme était dans une phase de transition au cours de laquelle il y a eu un ajout de personnes visées. Ces dernières font maintenant partie du nombre total.

Le programme d'allocation-logement a enregistré une baisse de sa clientèle en 1998-1999, en partie en raison de nouveaux critères d'admissibilité. Cette baisse de 8,2 % s'explique également par le non-retour d'avis de renouvellement d'adhésion au nouveau programme.

Enfin, le programme de crédit d'impôt remboursable pour la TVQ implique maintenant un remboursement distinct dans la mesure où le remboursement accordé n'est plus fait à même le remboursement connexe à la déclaration de revenus, mais plutôt par l'entremise d'un paiement distinct versé directement au bénéficiaire du programme.

Tableau 13
Clientèle[1] des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal par programmes
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Programme	1997-1998	1998-1999	Variation[5]
Pensions alimentaires	143 234	189 609	+ 32,4 %[6]
APPORT	46 056	48 750	+ 5,8 %
Allocation-logement[2]	140 851	129 362	- 8,2 %
Remboursement d'impôts fonciers	750 066	744 824	- 0,7 %
Crédit d'impôt remboursable pour la TVQ	997 408[3]	2 106 975[4]	+ 111,2 %

1. La clientèle comprend les créanciers et les débiteurs des pensions alimentaires, les bénéficiaires du programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), ceux du programme d'allocation-logement, ceux du programme de remboursement d'impôts fonciers ainsi que ceux du programme de crédit d'impôt remboursable pour la TVQ. Lorsqu'un bénéficiaire tire avantage de plus d'un programme, il est compté plus d'une fois.
2. Il s'agit de la clientèle qui a bénéficié du programme à la suite de l'émission d'un paiement (chèque ou dépôt) au 31 mars, et non de l'ensemble de la clientèle admissible.
3. Pour 1997-1998, la clientèle bénéficiant du crédit d'impôt remboursable pour la TVQ n'était pas distincte, puisque la demande s'effectuait au moyen de l'annexe B de la déclaration de revenus.
4. La réforme de la fiscalité implique maintenant l'émission de deux chèques par exercice financier, soit en août et en décembre. Il est établi que la clientèle est sensiblement la même pour chaque émission. Pour l'exercice de transition 1998-1999, un seul versement a cependant été effectué au mois d'août pour payer la majoration.
5. Par rapport à l'exercice financier précédent.
6. Puisqu'il s'agit d'une clientèle cumulée depuis le début du programme, la variation représente un taux de croissance.

En ce qui a trait aux sommes versées à la clientèle, on constate au tableau 14 qu'elles sont en hausse marquée par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 14
Montant versé à la clientèle des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 000 $)		
Programme	1997-1998	1998-1999	Variation
Pensions alimentaires	141,5	215,4	+ 52,2 %
APPORT	21,8	22,6	+ 3,7 %
Allocation-logement	72,1	106,1	+ 47,2 %
Remboursement d'impôts fonciers	150,9	186,7	+ 23,7 %
Crédit d'impôt remboursable pour la TVQ	126,4[1]	313,6[2]	148,1 %

1. Le crédit d'impôt remboursable pour la TVQ est maintenant payé en deux versements. Il était antérieurement demandé en remplissant l'annexe B de la déclaration de revenus et inclus dans le calcul de la cotisation d'impôt.
2. Pour l'exercice de transition 1998-1999, un seul versement a été effectué au mois d'août pour payer la majoration de 165,5 millions de dollars, à laquelle s'ajoute la somme des crédits versés à même la cotisation de la déclaration de revenus, soit un montant de 148,1 millions de dollars.

3.2 Le Programme de perception des pensions alimentaires

Le Ministère administre le Programme de perception des pensions alimentaires depuis décembre 1995. Ce programme à caractère universel vise à

- simplifier la démarche du conjoint à qui une pension alimentaire est due ;
- réduire les délais qui avaient cours avant l'adoption de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ;
- augmenter le taux de perception des pensions alimentaires ;
- assurer la régularité des paiements ;
- minimiser les risques de chantage et de violence et réduire les tensions entre les ex-conjoints.

Le Programme s'appuie sur la responsabilisation des parents face à leurs obligations alimentaires et le respect de l'autonomie des parties, notamment des personnes qui paient déjà de façon régulière les sommes dues. D'ailleurs, on a mis de l'avant une campagne d'information visant à faire mieux connaître la possibilité pour les ex-conjoints d'être exemptés de l'application du régime. De plus, la gestion du Programme par le Ministère a permis le recouvrement de certaines créances alimentaires au moyen de remboursements d'impôt 1997. Le Ministère a ainsi perçu plus de 7,7 millions de dollars en 1998-1999, somme qui aurait difficilement pu l'être autrement dans bien des cas. Cette opération a touché, en 1998-1999, plus de 10 150 dossiers avec une moyenne de 758 $ perçus par dossier.

Tableau 15
Données financières sur la perception des pensions alimentaires
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 000 $)	
	1997-1998	1998-1999
Montant versé aux créancières (96 %) et aux créanciers (4 %) alimentaires	126,1	194,1
Montant versé au ministère de la Solidarité sociale	15,4	21,3
Total	**141,5**	**215,4**
Facturation aux débiteurs[1]	212,4	249,4
Montant reçu des débiteurs	142,2	214,8
Créances au 31 mars	190,0	220,0

1. Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des ajustements comptables de fin d'exercice.

Comme le démontre le tableau 16, le Ministère avait reçu, depuis la création du Programme, 96 197 dossiers au terme de l'exercice 1998-1999. Également, la réception de nouveaux dossiers est demeurée relativement stable avec 24 580 nouveaux cas. Par ailleurs, au 31 mars 1999, le nombre total de dossiers en attente d'assignation était de 1 310, alors qu'il était de 4 058 à pareille date l'exercice précédent et de 10 173 au 31 mars 1997. Cette réduction a eu un effet significatif sur les délais de prise en charge des dossiers.

Tableau 16
Volume de dossiers de perception des pensions alimentaires

	au 31 mars 1998	au 31 mars 1999
Dossiers qui font l'objet d'un suivi	49 024	65 183
Dossiers au Centre de perception fiscale[1]	12 350	14 069
Dossiers totaux	71 617	96 197

1. Ce volume de dossiers est inclus dans le nombre de dossiers qui font l'objet d'un suivi.

Il faut souligner que l'exercice 1998-1999 a été principalement marqué par la mise en application d'un « plan d'amélioration des services » dont l'objectif principal était la réduction des délais de prise en charge des dossiers. La mise en œuvre de ce plan d'amélioration s'est traduite, entre autres, par l'ajout progressif, à partir d'octobre 1998, de 186 ressources supplémentaires affectées principalement à la réduction des dossiers en attente de traitement et à la prise en charge plus rapide des dossiers.

De plus, une révision en profondeur des processus opérationnels a été entreprise afin d'améliorer les façons de faire, de réduire les coûts du Programme et d'améliorer les services courants conformément aux attentes de la clientèle. Par ailleurs, au cours de cette période, le Ministère a rendu accessible le service de virement automatique pour les créanciers alimentaires.

L'effet de ces mesures sur les délais est éloquent. Ainsi, le délai moyen pour le traitement des nouveaux jugements était de 60 jours au 31 mars 1999, alors que l'objectif avait été fixé à 70 jours et qu'il était de 148 jours au 30 juin 1998. Par ailleurs, dans le cadre du projet de stages pour nouveaux diplômés, 12 nouveaux diplômés assignés dans chacune des régions du Québec ont reçu comme mandat de renseigner les différentes personnes-ressources sur la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ainsi que sur le processus d'exemption au régime.

Ces diverses actions ont permis au Ministère d'atteindre un taux d'exemption de 9,5 % pour les nouveaux dossiers reçus entre le 1er juillet 1998 et le 31 mars 1999. Pour l'ensemble des dossiers actifs au 31 mars 1999, le taux d'exemption se situe à 4,3 %, comparativement à environ 1 % l'exercice précédent.

■ Les créances alimentaires

Les activités de recouvrement des créances alimentaires du Ministère sont confiées au Centre de perception fiscale. Celui-ci s'était fixé comme objectif initial de récupérer 24,5 millions de dollars au cours de l'exercice 1998-1999. Une révision à la hausse des prévisions de recettes pour un total de 27,7 millions de dollars a découlé de l'ajout d'effectifs. Cet ajout a été rendu possible grâce à l'obtention d'un budget additionnel octroyé dans le cadre du plan d'amélioration du Ministère. Les efforts ainsi déployés par le Centre ont permis de récupérer 34,4 millions de dollars. Ces résultats, qui dépassent largement l'objectif révisé de 27,7 millions de dollars, s'expliquent notamment par un changement majeur dans le processus de travail du Centre. Les nouvelles façons de faire qui ont été adoptées ont permis, d'une part, d'améliorer le délai de règlement des dossiers (il est passé de 27 heures par cas en 1997-1998 à 23,3 heures par cas en 1998-1999) et, d'autre part, d'assigner au fur et à mesure les nouveaux dossiers à un agent de recouvrement.

3.3 Les autres programmes

Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier l'administration complète ou partielle de certains programmes de redistribution de fonds. Dans plusieurs cas, il utilise la déclaration de revenus des particuliers pour établir si ces derniers ont le droit de bénéficier de ces programmes. C'est le cas notamment des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme les programmes suivants :

- le programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), appliqué en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*. Ce programme a été conçu pour inciter les personnes à faible revenu à demeurer sur le marché du travail ;
- le programme d'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles à faible revenu, appliqué en vertu du *Décret sur le programme d'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles*. L'objectif de ce programme est d'alléger le fardeau financier que représente le coût du logement pour les personnes âgées de 55 ans ou plus et les familles à faible revenu. Ce programme remplace Logirente et la prestation spéciale d'allocation-logement ;

- le programme d'allocation familiale, en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Le Ministère contribue à sa gestion en transmettant les revenus des parents à la Régie des rentes du Québec pour qu'elle fixe et verse en conséquence le montant de l'allocation ;
- le programme de remboursement d'impôts fonciers, appliqué en vertu de la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers*. Il vise à donner une compensation aux personnes dont la part de revenus consacrés aux taxes foncières est trop élevée ;
- le programme de crédit d'impôt remboursable pour la TVQ, qui prévoit la majoration du versement de ce crédit. Ce programme contribue à rééquilibrer les revenus que tire le gouvernement de la TVQ et à réviser la structure d'imposition du revenu des particuliers afin d'en améliorer le rôle distributif.

Le Ministère perçoit également des sommes pour le compte d'autres fonds ou organismes, en raison de leurs modes de financement. Veuillez vous référer au tableau 17, à la rubrique « Recettes extrabudgétaires », pour en connaître les détails.

Quatrième partie

Résultats financiers

4.1 Les revenus budgétaires

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, le ministère du Revenu du Québec a perçu des revenus de 31,8 milliards de dollars, en hausse de 8,7 % par rapport à l'exercice financier précédent. Les impôts sur le revenu représentent 71,4 % de l'ensemble des revenus perçus par le Ministère tandis que les taxes à la consommation représentent 26,7 %.

Cinq sources de revenus représentent 96,5 % du montant total perçu. Ce sont l'impôt sur le revenu des particuliers (47,8 %), la TVQ (20,2 %), les cotisations au Fonds des services de santé (12,9 %), l'impôt des sociétés (10,7 %) et la taxe sur les carburants (4,9 %).

En 1998-1999, la croissance des revenus a été particulièrement marquée pour ce qui est de la taxe sur le tabac (62,1 %), des amendes, des sommes recouvrées ou provenant de biens saisis (22,9 %), des revenus d'intérêts (19,8 %), de la TVQ (17,1 %) et de l'impôt sur le revenu des particuliers (7,7 %).

Au chapitre de la hausse des revenus provenant de la taxe sur le tabac, les principaux facteurs sont les suivants : d'une part, le taux de taxe par cigarette qui est passé de 2,67 cents à 2,97 cents le 13 février 1998, soit une hausse de 11,2 %, et le remplacement de la TVQ sur le tabac par une hausse correspondante de la taxe spécifique le 23 juin 1998, soit de 2,97 cents par cigarette à 4 cents par cigarette ; d'autre part, le non-transfert au Fonds spécial olympique d'une partie de la taxe équivalente au produit net de la vente du Village Olympique dont les sommes ont été conservées par la Régie des installations olympiques. Pour ce qui est des amendes, l'augmentation est principalement attribuable à l'intensification de la lutte contre l'évasion fiscale dans des domaines d'activité économique ciblés en fonction des risques d'évasion fiscale. Quant à l'évolution des revenus d'intérêts, elle s'explique notamment par une hausse du taux d'intérêt ; il est passé, en moyenne, de 8 % à 9,25 % en 1998-1999 par rapport à 1997-1998, soit une augmentation de 15,6 %. En ce qui a trait à la TVQ, l'augmentation de 15,4 % est notamment attribuable à la hausse du taux de taxe qui est passé de 6,5 % à 7,5 % le 1er janvier 1998 afin de financer la réforme de l'impôt sur le revenu des particuliers, ainsi qu'à l'évolution de l'activité économique. En effet, la demande intérieure a été le principal moteur de la croissance économique au Québec en 1998. Celle-ci a progressé de 3 %, soit plus qu'en 1997 (2,1 %). Enfin, l'augmentation au chapitre de l'impôt sur le revenu des particuliers est principalement attribuable à la croissance des salaires et des traitements qui ont augmenté de 3 % en 1998.

4.2 Les recettes perçues pour d'autres ministères et organismes

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, les recettes perçues pour d'autres ministères et organismes, tels que la Régie des rentes du Québec, le ministère des Affaires municipales, la Régie des installations olympiques, Revenu Canada (dans le cadre de l'administration de la TPS), la Commission des normes du travail et quelques autres organismes, ont totalisé 10,8 milliards de dollars, soit une augmentation de 9,6 %.

Environ 79 % de cette augmentation est attribuable au Régime de rentes du Québec, à la TPS et à l'assurance médicaments. La croissance de près de 440 millions de dollars des cotisations au Régime de rentes du Québec est attribuable, dans un premier temps, à l'augmentation du taux de cotisation qui est passé de 3 % en 1997 à 3,2 % en 1998 pour les salariés et les employeurs, et de 6 % à 6,4 % pour les travailleurs autonomes. Dans un second temps, cette augmentation provient de la croissance de l'économie, notamment de la hausse des salaires et traitements de 3 %.

Pour ce qui est de la TPS, c'est principalement la croissance économique qui explique la hausse de plus de 230 millions de dollars, notamment la hausse de la demande intérieure de 3 %. Quant aux cotisations d'assurance médicaments qui sont passées de 9,9 millions de dollars en 1997-1998 à 243,8 millions de dollars en 1998-1999, l'augmentation est attribuable au fait que ce nouveau régime a été introduit pour l'année d'imposition 1997 et que la très grande majorité des déclarations de revenus ont fait l'objet d'une cotisation au cours de l'exercice financier 1998-1999.

Enfin, la baisse de 45,5 millions de dollars au chapitre des cotisations au Fonds spécial olympique est attribuable au non-transfert au Fonds spécial olympique d'une partie de la taxe équivalente au produit net de la vente du Village Olympique dont les sommes ont été conservées par la Régie des installations olympiques.

4.3 Les créances

Les créances du Ministère totalisaient 1,9 milliard de dollars au 31 mars 1999, soit une augmentation de 8,1 % (143 millions de dollars) par rapport au 31 mars 1998. Cette augmentation des créances est proportionnelle à la hausse des revenus fiscaux du Ministère, qui a été de 8,7 % en 1998-1999 comparativement à 1997-1998. Les revenus étaient de 29,3 milliards de dollars au 31 mars 1998 et de 31,8 milliards de dollars au 31 mars 1999. Le pourcentage des créances sur les revenus fiscaux est donc resté stable à 6 % au 31 mars 1999 par rapport au 31 mars 1998.

4.4 Les remboursements de revenus

Les remboursements émis par le Ministère au cours de l'exercice financier 1998-1999, incluant ceux de la TPS, ont totalisé 11,4 milliards de dollars, en hausse de plus de 800 millions de dollars (8 %) par rapport à l'exercice financier précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 92,1 % de l'ensemble des remboursements.

Par rapport à l'exercice financier précédent, les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers ont baissé de 188,5 millions de dollars (5,8 %) en 1998-1999. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène, notamment

- l'introduction pour l'année d'imposition 1997 d'une cotisation au Régime d'assurance médicaments du Québec qui a entraîné une contribution additionnelle de 205,5 millions de dollars ;
- par rapport à l'année d'imposition 1996, les retenues à la source et les acomptes provisionnels versés au cours de l'année pour l'année d'imposition 1997 se sont avérés plus précis par rapport à l'impôt et aux contributions à payer.

Quant à la TVQ et à la TPS, les remboursements ont augmenté respectivement de 558,8 millions de dollars (17,6 %) et de 388,2 millions de dollars (11,8 %). Dans un premier temps, il faut souligner que le taux de la TVQ est passé de 6,5 % à 7,5 % au 1er janvier 1998, soit une augmentation de 15,4 %. Dans un second temps, et ce, tant pour la TVQ que pour la TPS, l'évolution de l'économie québécoise explique une bonne partie de l'augmentation. En effet, la demande intérieure a été le principal moteur de la croissance économique au Québec en 1998. Celle-ci a progressé de 3 %, soit plus qu'en 1997 (2,1 %). En outre, les investissements non résidentiels ont été particulièrement vigoureux en 1998. Ces investissements ont progressé de 8 %, soit plus de trois fois le rythme de croissance au Canada. Enfin, si la demande des ménages et des entreprises a constitué l'élément moteur de la croissance économique en 1998, les ventes à l'étranger ont néanmoins continué de progresser à un rythme soutenu. Ainsi, le volume des exportations internationales de marchandises du Québec a progressé de 6,3 % en 1998.

4.5 Les revenus et les dépenses d'intérêts

Les intérêts versés sur les sommes remboursées par le Ministère au cours de l'exercice 1998-1999 ont, pour leur part, totalisé 48,1 millions de dollars, en baisse de 20,1 millions de dollars par rapport à l'exercice 1997-1998. La baisse s'explique principalement par des règlements moins importants à la suite d'oppositions des contribuables.

L'augmentation des revenus d'intérêts est notamment attribuable à la hausse du taux d'intérêt sur les créances du Ministère pour l'exercice 1998-1999. Le taux moyen sur les créances pour l'exercice 1998-1999 a été de 9,25 % comparativement à 8 % pour l'exercice précédent, soit une augmentation de 1,25 point de pourcentage, ce qui représente une hausse de 15,6 % de revenus d'intérêts attribuables directement à la fluctuation du marché financier. Ce pourcentage, appliqué à l'exercice financier 1997-1998, nous donne une augmentation d'environ 35 millions de dollars. De plus, les cotisations dans la catégorie de revenus d'intérêts supérieurs à 100 000 $ sont plus nombreuses en 1998-1999 avec une hausse de 15 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent.

4.6 La provision et la dépense pour créances douteuses

Le Ministère affecte à la provision pour créances douteuses le montant de dépenses le plus juste possible afin de couvrir l'ensemble des risques de pertes futures sur les créances accumulées. Il utilise une approche axée sur des hypothèses prudentes.

En utilisant cette approche rigoureuse, les travaux du Ministère démontrent qu'une dépense de 404,4 millions de dollars, pour l'exercice 1998-1999, était requise pour porter la provision pour créances douteuses à un niveau suffisant pour couvrir l'ensemble des risques. Il s'agit d'une baisse de 244,9 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 17
Revenus fiscaux, revenus divers et cotisations
Exercices 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 000 $)[1]	
	1997-1998	**1998-1999**
Revenu fiscal[2]		
Impôt sur les revenus et les biens		
Particuliers	14 117,8	15 202,8
Fonds des services de santé[3]	3 894,7	4 102,7
Sociétés[4]	3 443,2	3 405,7
Successions	0,1	0,0
Somme partielle	**21 455,8**	**22 711,2**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	5 488,5	6 425,9
Carburants	1 485,4	1 558,9
Tabac[5]	322,9	523,4
Pari mutuel	0,0	0,0
Somme partielle	**7 296,8**	**8 508,2**
Droits et permis		
Boissons alcooliques	111,7	117,3
Opérations forestières	25,5	32,7
Autres droits et permis	1,4	1,0
Somme partielle	**138,6**	**151,0**
Revenus divers		
Intérêts	226,4	271,2
Frais de perception	42,3	47,0
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	104,8	128,8
Somme partielle	**373,5**	**447,0**
Total des revenus	**29 264,7**	**31 817,4**
Recettes extrabudgétaires		
Régime de rentes du Québec[6]	3 861,6	4 300,4
Fonds spécial olympique	48,3	2,8
Fiscalité municipale[7]	374,9	347,8
Commission des normes du travail	34,1	34,7
Agence métropolitaine de transport	47,3	45,0
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	13,0	14,0
Fonds de lutte contre la pauvreté	89,2	105,0
Fonds national de formation de la main-d'œuvre[3]	14,9	28,0
Fonds de financement des activités locales[8]	0,0	34,7
TPS	5 347,6	5 624,1
Partenariat touristique[9]	15,3	18,5
Assurance médicaments[9]	9,9	243,8
Total des recettes	**9 856,1**	**10 798,8**
Total global	**39 120,8**	**42 616,2**

1. Ces montants, même s'ils sont considérés comme définitifs, peuvent être modifiés jusqu'à la publication des comptes publics.
2. Le Ministère a modifié la présentation des revenus afin d'y inclure les cotisations au Fonds des services de santé. Antérieurement, ce poste était inclus dans les recettes extrabudgétaires.
3. Après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle et des créances des mandataires.
4. Cette catégorie comprend l'impôt sur les profits des sociétés, la taxe sur le capital et celle sur les primes qui en tient lieu pour les sociétés d'assurance.
5. Après déduction des cotisations au Fonds spécial olympique.
6. Après diminution des frais de perception et après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle.
7. Après diminution des frais de perception et des frais de redistribution et après l'ajout de la TPS et de la TVQ.
8. Ce fonds a été créé en 1998-1999.
9. Après diminution des frais de péremption.

Tableau 18
Remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais de permis
Exercices 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 $)	
	1997-1998	**1998-1999**
Impôt sur les revenus et les biens		
Particuliers	3 256 747	3 068 286
Sociétés	731 845	806 678
Successions	0	27
Somme partielle	**3 988 592**	**3 874 991**
Taxes à la consommation		
Vente au détail	3 171 103	3 729 915
Carburants	68 189	72 860
Tabac	3 743	7 471
Somme partielle	**3 243 035**	**3 810 246**
Autres revenus		
Opérations forestières	2 069	4 098
Autres droits et frais	117	604
Somme partielle	**2 186**	**4 702**
Remboursements extrabudgétaires		
Fiscalité municipale	5 507	9 405
Remboursements de TPS	3 302 972	3 691 157
Somme partielle	**3 308 479**	**3 700 562**
Total	**10 542 292**	**11 390 501**

Tableau 19
Encaissements à la fin des exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Provenance	Nombre[1]	Montant (000 000 $)	Nombre[1]	Montant (000 000 $)
	1997-1998		1998-1999	
Impôt des particuliers	3 251 835	3 204,1	3 713 400	3 501,8
Retenues à la source	2 757 402	21 946,3	2 885 157	23 410,7
Impôt des sociétés	898 501	4 161,2	927 904	4 309,6
TVQ	1 358 912	8 850,3	1 410 546	10 158,4
Carburants	9 332	1 624,6	7 621	1 703,0
Tabac	11 420	379,4	13 316	522,9
Fonds des pensions alimentaires	509 843	142,2	810 933	215,5
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	2 446	13,0	3 502	14,0
Fiscalité municipale	248	401,8	450	362,6
TPS	1 188 864	5 347,6	1 229 053	5 624,1
Successions, droits et permis, revenus divers	26 828	188,8	17 103	201,9
Total	**10 015 631**	**46 259,3**	**11 018 985**	**50 024,5**

1. Ces données proviennent des statistiques d'encaissement et ne tiennent pas compte des virements d'encaissement ni du processus de compensation.

Tableau 20
Créances brutes au 31 mars 1998 et au 31 mars 1999

Provenance	Montant (000 $) Au 31 mars 1998[1]	Au 31 mars 1999[1]
Employeurs	275 919	202 367
Particuliers	639 821	754 376
Sociétés	371 505	378 474
Successions	634	606
Mandataires (taxes à la consommation)	254 592	358 383
Autres	26 784	23 221
Somme partielle	**1 569 255**	**1 717 427**
Autres débiteurs	202 586	197 443
Total	**1 771 841**	**1 914 870**

1. Les présentations de 1997-1998 et de 1998-1999 ont été régularisées pour exclure les faillis.

Tableau 21
Indicateurs d'efficience
Exercices financiers 1989-1990 à 1998-1999

Indicateur	Coût par 100 $ perçus[1]	Coût global[2] par 100 $ perçus[1]
1989-1990	1,26	**1,36**
1990-1991	1,31	**1,41**
1991-1992[3]	1,24	**1,34**
1992-1993	1,36	**1,47**
1993-1994	1,25	**1,35**
1994-1995	1,24	**1,33**
1995-1996	1,17	**1,26**
1996-1997	1,21	**1,30**
1997-1998	1,36	**1,44**
1998-1999	1,26	**1,33**

1. Les coûts de perception ne tiennent pas compte des pertes pour créances irrécouvrables depuis 1996-1997.
2. Le coût global inclut les frais engagés pour le Ministère par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais sont présentés au tableau 22.
3. Le coût global des activités de l'exercice 1991-1992 et des exercices subséquents tient compte des activités liées à la TPS.

Tableau 22

Frais engagés pour le Ministère par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant	
Ministère ou organisme	**1997-1998**	**1998-1999**
Ministère de la Justice		
Contentieux[1]	2 730 300	2 665 700
Office des ressources humaines[2] (à titre d'employeur)		
Régime de rentes du Québec	4 901 094	5 450 870
Fonds des services de santé	8 942 670	9 252 817
Assurance-emploi	7 010 322	6 691 228
Assurances	383 928	405 704
Régime de retraite	7 741 431	8 660 893
Total	**31 709 745**	**33 127 212**

1. Ces chiffres sont arrondis.
2. Pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999, les données incluent les dépenses pour l'administration de la TVQ, dont le champ d'application a été élargi, ainsi que la prise en charge de la TPS.

Cinquième partie

Gestion des ressources

Le ministère du Revenu du Québec compte sur d'importantes ressources pour accomplir sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle. À cet égard, il se donne des objectifs de rigueur, d'efficience et d'efficacité qu'il traduit à tous les paliers de gestion. Par ailleurs, il a voulu reconnaître le rôle particulièrement stratégique de son personnel et il s'est donné pour ce faire une orientation spécifique à ce chapitre.

■ L'orientation

Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et le gouvernement

La capacité du Ministère d'accomplir sa mission repose en majeure partie sur l'expertise de ses gestionnaires et de ses employés. Elle dépend également des efforts que le Ministère consacre pour les soutenir dans leurs démarches de perfectionnement. Plusieurs révisions de processus ont permis d'améliorer l'efficacité des différents secteurs du Ministère ; il doit intensifier les révisions de type ministériel pour que tous les gestionnaires et les employés s'associent non seulement à l'atteinte des objectifs de leur secteur mais aussi aux objectifs ministériels. Le Ministère a également pris l'engagement d'intensifier la formation et le perfectionnement de tout son personnel.

■ Les faits marquants de l'année

- La création d'un comité ministériel de formation afin de renforcer le développement des compétences du personnel
- Des interventions axées sur les conseils et le soutien du personnel dans le cadre de la régionalisation des activités de la métropole
- Un suivi rigoureux concernant l'éthique, la confidentialité et l'accès aux données et aux systèmes
- Des investissements importants dans des systèmes informatiques pour soutenir les activités et le Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir

5.1 Les ressources humaines

5.1.1 Le profil des ressources

L'effectif du Ministère en 1998-1999 était de 8 758,5 équivalents à temps complet (ETC). Le tableau 23 présente l'effectif réparti par principales activités, ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

Les données de l'exercice financier 1998-1999 montrent notamment une augmentation de 189,1 ETC par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance est en majeure partie attribuable au renforcement des activités du Programme de perception des pensions alimentaires et à l'investissement dans la réforme de la fiscalité des particuliers. Cet effectif a été essentiellement assigné aux activités opérationnelles, puisque le pourcentage de personnel de soutien et d'encadrement a décru. Il faut souligner à cet effet que le ratio d'encadrement a été porté à 1/23 en 1998-1999, dépassant largement la moyenne gouvernementale qui est de 1/16.

Tableau 23
Effectif utilisé par types d'activité
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Types d'activité	ETC 1997-1998	%	ETC 1998-1999	%
Services à la clientèle[1]				
Service-client	888,6		1 133,9	
Interprétation	95,4		91,8	
Oppositions	115,9		125,2	
Total	**1 099,9**	**12,8**	**1 350,9**	**15,4**
Récupération fiscale/Perception				
Recotisation	416,0		338,3	
Non-production	155,5		162,8	
Vérification	1945,8		2019,6	
Perception	823,4		767,6	
Total	**3340,7**	**39,0**	**3288,3**	**37,6**
Traitement de masse				
Encaissement	123,6		127,6	
Traitement	637,9		687,9	
Perception des pensions alimentaires	337,9		417,7	
Cotisation	994,8		872,1	
Total	**2 094,2**	**24,4**	**2 105,3**	**24,0**
Total des activités opérationnelles	**6 534,8**	**76,2**	**6 744,5**	**77,0**
Soutien				
Conseil	27,4		30,5	
Soutien technique[2]	593,9		659,5	
Soutien administratif[3]	233,8		236,5	
Soutien général[4]	798,1		727,4	
Total des activités de soutien	**1653,2**	**19,3**	**1653,9**	**18,9**
Encadrement	**381,4**	**4,5**	**360,1**	**4,1**
Total global	**8 569,4**	**100**	**8 758,5**	**100**

1. Aux fins de comparaison, la composition des activités a été modifiée pour 1998-1999. Les activités de renseignement et d'inscription ont été regroupées dans le service-client et le traitement des demandes a été transféré de la cotisation au service-client.
2. Le soutien technique comprend le traitement informatique, le développement et l'entretien des systèmes à la Direction générale du traitement et des technologies, la Direction générale des communications, le soutien au Contentieux (Direction générale de la législation et des enquêtes) et la Centrale de données.
3. Le soutien administratif comprend la Direction générale des ressources humaines et matérielles (sauf le bureau du directeur général et la Direction des services administratifs et techniques), la Direction du budget et la Direction du contrôle des revenus et de l'encaisse de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget.
4. Le soutien général comprend l'effectif aux bureaux des directeurs généraux, aux bureaux des directions régionales, au secrétariat de direction, à la Direction des services administratifs et techniques de chacune des directions générales, ainsi qu'à la Direction des méthodes et des procédés de la Direction générale du traitement et des technologies.

Tableau 24
Personnel[1] permanent au 31 mars par catégories d'emploi
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

Catégories d'emploi	1997-1998	1998-1999
Cadres supérieurs	184	178
Cadres intermédiaires	210	191
Professionnels	1 476	1 500
Techniciens	2 078	2 242
Employés de bureau	1 441	1 348
Ouvriers	4	4
Total	**5 393**	**5 463**

1. Au 31 mars 1999, 49 % des 5 463 employés permanents en poste sont des hommes ; 51 % sont des femmes. Toujours au 31 mars 1999, au palier de l'encadrement supérieur, on compte 43 femmes (23 %), tandis qu'on en trouve 61 (33 %) au palier de l'encadrement intermédiaire.

5.1.2 L'organisation du travail

Le Ministère a conclu une entente qui lui est propre avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec et du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec. Il s'agit de l'*Entente de partenariat sur l'organisation du travail au ministère du Revenu du Québec*. Depuis la conclusion de cette entente, de nouvelles avenues de partenariat en matière d'organisation du travail ont été empruntées. Parmi celles-ci, il y a notamment l'application d'un régime d'aménagement du temps de travail ainsi que l'élaboration d'un cadre de référence en matière de travail à domicile pour la réalisation de projets-pilotes portant sur le télétravail.

Les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont de dégager des montants pour financer en priorité les compressions de la masse salariale et d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel. Les économies réalisées peuvent aussi permettre le maintien des emplois, notamment le renouvellement des contrats de personnes occasionnelles et le développement de l'employabilité ; elles permettent également des mises à la retraite. Selon les statistiques disponibles au 31 mars 1999, 808 personnes ont adhéré à ce régime ou renouvelé leur adhésion, dont 16 cadres supérieurs ou intermédiaires, 203 professionnels et 589 fonctionnaires. Au 31 mars 1998, 636 employés avaient adhéré au régime ou renouvelé leur adhésion.

5.1.3 La formation et le perfectionnement

Le Ministère a poursuivi les travaux amorcés à l'automne 1996 visant la révision de ses programmes de formation et des mécanismes de gestion de cette activité. À cet effet, un ensemble d'outils ont été élaborés, dont différents répertoires d'activités et de ressources de même que des profils de formation par fonction liée à la chaîne opérationnelle du Ministère. Ces outils seront disponibles sous forme électronique au cours du prochain exercice. De plus, les autorités du Ministère ont procédé à la constitution du Comité ministériel de formation pour assurer la continuité des actions et l'actualisation de la formation ministérielle. Plus particulièrement, ce comité a pour mission de soutenir ou, le cas échéant, d'accomplir les actions relatives à la planification, à l'organisation, à la coordination ou à la mise en œuvre des mécanismes permettant l'implantation des programmes de formation ministérielle, et ce, en collaboration avec toutes les instances touchées en vue de l'acquisition, de la consolidation et du maintien des compétences des personnes travaillant au Ministère.

Par ailleurs, conscient des défis de plus en plus exigeants que doivent relever les gestionnaires et de l'importance que revêtent l'acquisition et la consolidation de nouvelles compétences, le Ministère a mis en place, au sein de la Direction des ressources humaines, une structure de services visant à organiser les activités de perfectionnement et d'accompagnement du personnel d'encadrement. C'est ainsi qu'ont été élaborés les profils de compétences de gestion à partir desquels seront définis les plans de perfectionnement personnalisés du personnel cadre.

Au cours de la dernière année civile, l'effort du Ministère consacré à la formation et au perfectionnement a été évalué à 37 139 jours-personnes. Cet effort a été principalement réalisé avec la collaboration de ressources internes détenant l'expertise requise. Le coût de l'effort consacré s'est élevé à 789 791 $, dont environ 13 % en coûts indirects, soit les frais de séjour et de déplacement. En ajoutant à ce montant le temps de participation à des activités de formation et le temps de mise en œuvre (conception et diffusion de cours, encadrement et logistique), le Ministère a investi 2,5 % de sa masse salariale, alors que la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* exige un investissement minimal de 1 %.

L'importance de l'effort consacré à la formation, notamment dans les domaines des méthodes et des procédés de travail, de la fiscalité et de la bureautique au cours des dernières années explique la diminution des jours-personnes au cours de 1998, comme en fait foi le tableau 25.

Tableau 25
Formation par thèmes
Années civiles 1997 et 1998[1]

	Jours-personnes	
Thèmes	**1997**	**1998**
Méthodes et procédés de travail	13 929	10 900
Fiscalité	13 524	10 407
Bureautique	12 104	8 226
Égalité en emploi et congé pour études	3 151	1 161
Communications	1 921	2 143
Administration	1 310	1 361
Gestion	918	950
Informatique	703	1 214
Divers	238	777
Total	**47 798**	**37 139**

1. La *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* exige que les employeurs fassent rapport par année civile. Le Ministère compile donc maintenant ses données sur les investissements en formation des ressources humaines selon l'année civile.

Au regard du perfectionnement continu, le Ministère a maintenu une plage horaire fixe réservée au personnel préposé à l'accueil et à la téléphonie. Ce perfectionnement est conçu dans le but de diffuser de l'information fiscale aux gestionnaires et aux employés de façon plus efficace.

5.1.4 L'éthique

Le Ministère a poursuivi en 1998-1999 ses actions de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel pour rappeler les règles relatives à l'éthique et à la protection des renseignements personnels et fiscaux.

Une rencontre avec tous les gestionnaires a eu lieu au printemps 1998 sur le thème de l'éthique. L'ensemble du personnel a renouvelé son engagement en ce qui a trait à la confidentialité. La brochure *L'éthique dans la fonction publique* a été distribuée aux employés. Deux directives internes d'administration, l'une en matière de transmission de renseignements par télécopieur, l'autre sur l'utilisation du réseau Internet au Ministère, ont été préparées et diffusées à l'ensemble du personnel.

Le Ministère a par ailleurs approuvé un plan d'action en matière d'éthique prévoyant la mise en place d'une infrastructure ministérielle, la réalisation d'un diagnostic organisationnel et la détermination de pistes d'amélioration ainsi que la formation de personnes-ressources et l'établissement d'un plan de sensibilisation. Un comité directeur sur l'éthique a été formé, de même qu'un comité technique. Un responsable a été désigné pour assurer la coordination des actions du Ministère en matière d'éthique.

5.2 Les ressources financières

5.2.1 Le budget 1998-1999

Les crédits totaux du Ministère à la fin de l'exercice financier 1998-1999 s'élèvent à 946,1 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion TPS. En baisse de 249,2 millions de dollars par rapport aux comptes publics de l'exercice financier précédent, cette variation s'explique par les principaux facteurs suivants :

- une diminution du budget des crédits permanents de 265,6 millions de dollars, dont 244,9 millions de dollars pour la dépense relative aux créances douteuses, 20 millions de dollars pour le budget de la dépense d'intérêts et 0,7 million dans les indemnités versées aux mandataires ;
- une augmentation du budget des crédits votés de 19,2 millions de dollars, dont une majoration de 16,8 millions de dollars des crédits affectés aux fonds spéciaux des pensions alimentaires et des technologies, une addition de 7,6 millions de dollars de crédits pour financer diverses activités opérationnelles du Ministère et, finalement, une diminution de 5,2 millions de dollars des crédits affectés au Fonds spécial de perception ;
- une diminution de 2,7 millions de dollars des crédits extrabudgétaires du compte de gestion TPS.

Tableau 26
Sommaire du budget[1]
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 $)	
Par programme	**1997-1998**	**1998-1999**
Programme 01– Administration fiscale	1 089 928	843 507
Compte de gestion TPS	105 319	102 578
Total	**1 195 247**	**946 085**
	Montant (000 $)	
Par crédits	**1997-1998**	**1998-1999**
Crédits votés	366 761	385 946
Crédits permanents	723 167	457 561
Somme partielle	**1 089 928**	**843 507**
Crédits extrabudgétaires	105 319	102 578
Total	**1 195 247**	**946 085**

1. Comptes publics 1997-1998 et données préliminaires des comptes publics 1998-1999.

■ Les dépenses engagées en 1998-1999

En 1998-1999, les dépenses du Ministère se sont élevées à 943,7 millions de dollars et se répartissent comme suit :

- Au chapitre des crédits votés, les dépenses de rémunération, de fonctionnement, d'acquisition d'immobilisations et de transfert ainsi que la dépense d'affectation aux fonds spéciaux se sont chiffrées à 385,9 millions de dollars en conformité avec les crédits alloués.
- Au chapitre des crédits permanents, la dépense associée aux mandataires fiscaux, au surintendant des faillites et à l'allocation du ministre ainsi que les dépenses d'intérêts et de la provision pour créances douteuses se sont élevées à 457,5 millions de dollars en conformité avec les crédits modifiés apparaissant aux comptes publics.
- Finalement, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire du Québec s'est chiffrée à 100,3 millions de dollars par rapport au budget prévu de 102,6 millions de dollars, représentant des crédits non utilisés de 2,3 millions de dollars.

Tableau 27
Sommaire des dépenses[1]
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Montant (000 $)	
	1997-1998	**1998-1999[2]**
Dépenses relatives aux crédits votés		
Programme 01 – Administration fiscale		
Rémunération	222 216	238 264
Fonctionnement	64 734	60 478
Acquisition d'immobilisations	559	1 034
Transfert	115	105
Affectation aux fonds spéciaux		
Fonds de perception	42 928	37 720
Fonds des pensions alimentaires	23 261	29 607
Fonds des technologies de l'information	8 001	18 646
Somme partielle	**361 814**	**385 854**
Dépenses relatives aux crédits permanents		
Mandataires fiscaux, surintendant des faillites et allocation du ministre	5 040	5 035
Intérêts	68 104	48 100
Provision pour créances douteuses	649 316	404 398
Somme partielle	**722 460**	**457 533**
Dépenses extrabudgétaires		
Compte de gestion TPS	103 635	100 301
Total	**1 187 909**	**943 688**

1. Comptes publics 1997-1998 et données préliminaires des comptes publics 1998-1999, incluant la contribution du Ministère aux fonds spéciaux.
2. Les données sur les dépenses de 1998-1999 peuvent être modifiées jusqu'à la publication des comptes publics.

5.2.2 Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté en tout ou en partie par l'Assemblée nationale, dans le but de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation, en indiquant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Le **Fonds de perception** est administré par le Centre de perception fiscale. Les objectifs du Centre, en accord avec la mission du Ministère, sont conformes à son mandat qui consiste à optimiser le recouvrement des comptes en souffrance au moindre coût, à assurer l'équité de traitement et à maintenir un service de qualité aux contribuables et aux mandataires. Les activités de perception des recettes fiscales du Centre sont financées à même les sommes versées par le Ministère ainsi que par des frais de recouvrement appliqués sur tout montant dont quiconque est redevable, lorsque le ministre utilise soit une mesure de recouvrement prévue par une loi fiscale, soit un recours légal. De plus, le Centre recommande au Ministère la radiation de créances jugées irrécouvrables, le cas échéant. Enfin, le Centre recouvre les créances dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires.

Les dépenses de fonctionnement du Fonds de perception se sont élevées à 58,3 millions de dollars en 1998-1999, par rapport à 56,4 millions de dollars en 1997-1998. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont été de 3,7 millions de dollars en 1998-1999 par rapport à 10,1 millions de dollars en 1997-1998.

Le **Fonds des pensions alimentaires** participe à l'objectif gouvernemental de réduire le taux de pauvreté des femmes et des enfants, particulièrement des familles monoparentales. Pour ce faire, il accélère le recouvrement des pensions alimentaires et la redistribution des sommes recouvrées de façon à minimiser les risques de chantage et de violence et à réduire les tensions entre les ex-conjoints par la présence d'un intermédiaire dans tous les cas. En 1998-1999, le Fonds a puisé son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère et à partir des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada.

Les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont totalisé 31,3 millions en 1998-1999, par rapport à 24 millions de dollars en 1997-1998, pour tenir compte de l'augmentation de la clientèle. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont été de 1,2 million de dollars en 1998-1999 par rapport à 1,4 million de dollars en 1997-1998.

Le **Fonds des technologies de l'information** sert au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information et de ses travaux de mise à niveau de ses systèmes informatiques. Le Fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipements et de systèmes informatiques facturés au Ministère ; ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement et d'intérêts ainsi que les frais de gestion.

Les dépenses de fonctionnement du Fonds des technologies de l'information ont été de 18,5 millions de dollars en 1998-1999, par rapport à 8,1 millions de dollars en 1997-1998. Cette variation provient principalement de l'augmentation de la dépense d'amortissement. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 37,2 millions de dollars en 1998-1999, par rapport à 37,3 millions de dollars en 1997-1998.

Tableau 28
Sommaire des fonds spéciaux
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999[1]

	Montant (000 $)	
	1997-1998	**1998-1999**
Dépenses de fonctionnement		
Fonds de perception	56 449	58 274
Fonds des pensions alimentaires	23 995	31 309
Fonds des technologies de l'information	8 131	18 480
Total	**88 575**	**108 063**
Investissements		
Fonds de perception	10 064	3 748
Fonds des pensions alimentaires	1 408	1 228
Fonds des technologies de l'information	37 323	37 201
Total	**48 795**	**42 177**

1. Les données de 1998-1999 sont extraites des états financiers préliminaires des différents fonds spéciaux.

5.3 Les ressources matérielles

La mise en œuvre du plan stratégique ministériel pour 1997-2000 a entraîné des changements administratifs d'envergure pour l'ensemble des bureaux du Ministère, nécessitant des efforts considérables à l'égard des ressources matérielles et des télécommu-

nications. Ces efforts ont porté notamment sur l'amélioration de l'accessibilité des services du Ministère dans toutes les régions du Québec et ont ainsi impliqué le déploiement de l'organisation sur une base territoriale afin d'assurer la présence du Ministère auprès des instances gouvernementales et de ses partenaires externes en région.

Des serveurs ont été installés pour les centres d'appels en région et des numéros d'accès aux centres d'appels de la Direction générale de la métropole (DGMET) ont été déterminés. D'ailleurs, les équipements installés dans les centres d'appels du Ministère en font le plus important de tous les centres d'appels du gouvernement du Québec. En outre, les services de réponses vocales interactives (SRVI) et de messagerie vocale ont été implantés en région et au central. Au chapitre des installations d'accès pour la clientèle, le Ministère compte plus de 2 300 lignes d'entrée. De ce nombre, plus de 750 sont réservées pour l'usage exclusif des centres d'appels et des secteurs qui doivent transiger régulièrement avec la clientèle.

Parallèlement à ce déploiement, les efforts de rationalisation des espaces, entrepris au cours de l'exercice financier précédent, se sont concrétisés par la révision des principes d'attribution d'espaces et par l'adoption d'une directive ministérielle. Cette directive fait état d'un nouveau concept qui oriente le regroupement des postes de travail et des aires de circulation, facilite la conception des plans, améliore la qualité de vie au travail des employés et réduit de façon substantielle les coûts de réaménagement. Cependant, compte tenu des incidences de la régionalisation, il ne faut pas s'étonner de constater une augmentation globale du nombre de bureaux et un accroissement des coûts d'occupation.

Tableau 29
Évolution du parc d'espaces et des coûts d'occupation
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	Nombre de bureaux	Espaces occupés (m²)	Coût ($)	Nombre de bureaux	Espaces occupés (m²)	Coût ($)
		1997-1998			1998-1999	
DGCAR[1]						
Québec[2]	4	91 535	15 605 392	3	84 801	14 415 671
Régions[3]	7	6 679	1 379 471	12	12 345	2 382 617
Total	**11**	**98 214**	**16 984 863**	**15**	**97 146**	**16 798 288**
DGMET[4]						
Montréal[5]	13	82 082	16 605 186	11	81 013	16 920 759
Régions[6]	5	16 259	2 697 829	7	23 614	3 163 468
Total	**18**	**98 341**	**19 303 015**	**18**	**104 627**	**20 084 227**
Total global	**29**	**196 555**	**36 287 878**	**33**	**201 773**	**36 882 515**

1. Direction générale de la capitale et des régions.
2. Regroupe les bureaux situés à Québec et à Sainte-Foy, ainsi que les entrepôts de Saint-Augustin et de Neuville.
3. Regroupe les bureaux situés dans les villes suivantes : Jonquière, Sherbrooke, Rimouski, Sept-Îles, Rouyn-Noranda et Trois-Rivières. Le bureau de Toronto relève également de la DGCAR.
4. Direction générale de la métropole.
5. Regroupe les bureaux situés sur l'île de Montréal.
6. Regroupe les bureaux situés dans les villes suivantes : Laval, Longueuil, Saint-Jean-sur-Richelieu, Brossard et Sorel.

Tout particulièrement en ce qui a trait à la région de Montréal, la hausse du coût de loyer, malgré la diminution des espaces, s'explique, en partie, par le chevauchement de baux dans le contexte de la régionalisation. En effet, le redéploiement de certains espaces n'a pu s'effectuer sans qu'il y ait chevauchement concernant l'occupation d'immeubles.

5.4 Les ressources informationnelles

5.4.1 Le portrait du parc informatique

En 1998-1999, le parc informatique est en croissance. En effet, 2 134 postes de travail ont été ajoutés en cours d'exercice, alors que 830 postes ont été retirés en raison principalement de leur désuétude. Le nombre de terminaux diminuera au cours des prochaines années. Ces équipements sont encore fonctionnels, mais s'avèrent désuets en raison de la non-utilisation de l'interface graphique et de multifonctions. En ce qui a trait à l'infrastructure, on dénombre 306 appareils qui sont utilisés principalement comme serveurs de réseaux locaux, comme serveurs de règles de gestion du courrier électronique et comme passerelles SNA pour l'émulation 3 270, pour plus de 6 500 utilisateurs actifs reliés aux réseaux. Au 31 mars 1999, après avoir déduit 1 408 postes de travail[1], le ratio

1. Ces postes comprennent ceux qui sont utilisés dans l'infrastructure et les salles de formation, les postes pour le personnel contractuel et le personnel prêté, les postes vacants, ainsi que les postes additionnels nécessaires pendant les périodes de pointe.

appareil informatique/personne est de 1,32, soit 13 150 postes de travail pour 9 936 personnes. Ce ratio peut paraître élevé ; il s'explique principalement par le fait que certains appareils sont installés en permanence dans des îlots de travail, que d'autres sont disponibles pour les besoins de contingence, que de nouveaux appareils sont en attente d'installation et que des appareils désuets sont sur le point d'être retirés.

Tableau 30
Équipements informatiques décentralisés
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	1997-1998	1998-1999	Variation[1]
Appareils de traitement de texte	5	5	0 %
Micro-ordinateurs de table	6 669	7 838	+ 18 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 310	2 446	+ 6 %
Terminaux	3 827	3 860	+ 1 %
Équipements de saisie	414	389	- 6 %
Équipements d'encaissement	29	20	- 31 %
Imprimantes	4 198	4 350	+ 4 %
Mini-ordinateurs	44	65	+ 48 %
Contrôleurs	195	234	+ 20 %

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

5.4.2 Les efforts en matière de technologies de l'information

Au chapitre des efforts consacrés aux technologies de l'information, une augmentation significative a été notée en 1998-1999. Plusieurs facteurs l'expliquent. Il s'agit, entre autres, de la livraison de nouveaux systèmes nécessitant des efforts additionnels d'entretien et d'amélioration. Ces nouveaux efforts se retrouvent aussi bien à la Direction générale du traitement et des technologies que dans toutes les directions générales utilisatrices. De plus, les grands chantiers de développement systémique de l'exercice financier 1997-1998, comme le système de conciliation des versements de retenues à la source effectués par les employeurs, le système de perception intégré des créances, le système relatif au portrait ministériel des revenus ainsi que la centrale de données, se sont poursuivis en 1998-1999.

Tableau 31
Efforts consacrés aux technologies de l'information
Exercices financiers 1997-1998 et 1998-1999

	ETC	
	1997-1998	1998-1999
Administration	82,9	86,1
Exploitation	241,1	215,1
Entretien	226,9	368,4
Développement	248,3	252,8
Total	**799,2**	**922,4**

5.4.3 Les projets de développement

Les 13 principaux projets de développement du Ministère en 1998-1999 sont les suivants :

- la centrale de données, soit la réalisation d'un environnement pour la fusion de données internes et externes afin de lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- la conciliation automatisée des montants remis par les employeurs, soit le remplacement du système actuel par un nouveau sommaire pour les employeurs, l'établissement d'un lien bilatéral avec le système des déclarations de revenus des particuliers et le développement d'un outil informatique qui permet à l'employeur de concilier lui-même ses relevés et sommaires pour les transmettre au Ministère par voie électronique ;
- la gestion automatisée des plaintes et des problèmes qui vise à assurer un suivi et une réponse ministérielle rapide de ce type de courrier ;
- les échanges électroniques qui visent à mettre en place une infrastructure généralisée d'échanges électroniques (Internet, EDI, TED, etc.) pour améliorer la qualité des services et réduire les coûts ;
- le programme d'action sur les crédits de taxes, soit le développement d'une application qui établira un profil fiscal évolutif et facilitera la tâche d'examen fiscal, de la sélection jusqu'à la cotisation ;
- la réingénierie des processus de précotisation, soit la refonte des processus et du système d'encaissement qui est fondée sur les nouvelles technologies de l'imagerie électronique, la reconnaissance intelligente des caractères et la gestion informatisée de la circulation et du traitement des documents ;
- l'optimisation technologique de l'infrastructure de réseau qui vise à accroître l'efficacité et la fiabilité des réseaux ministériels ;

- la réforme du système des déclarations des sociétés qui vise à systématiser la validation et l'aiguillage de ces déclarations ;
- le portrait ministériel des revenus, soit la présentation de tous les revenus découlant de l'ensemble des interventions du Ministère ;
- la perception intégrée des créances, soit le remplacement des systèmes de perception actuels par un outil intégré développé sur une plate-forme départementale ;
- le projet an 2000, soit l'adaptation et l'essai de tous les systèmes, des technologies et de toute autre composante du Ministère susceptibles d'être touchés par l'arrivée de l'an 2000 ;
- la vérification intégrée, soit le développement et la mise en place sur micro-ordinateur et à l'ordinateur central d'un système intégré de vérification faisant appel à des logiciels commerciaux ;
- la réforme de la fiscalité des particuliers, soit la mise en œuvre des différentes mesures de la réforme de la fiscalité des particuliers annoncée dans le discours sur le budget du 31 mars 1997.

Sixième partie

Respect des politiques gouvernementales

6.1 La politique sur la protection des non-fumeurs

En conformité avec la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*, l'usage du tabac est interdit dans tous les locaux occupés par le ministère du Revenu du Québec, et ce, depuis 1994.

Cette politique vise à protéger la santé et le bien-être du personnel dans son milieu de travail et à assurer une meilleure qualité de l'air ambiant.

6.2 La politique linguistique

Le Ministère a modifié sa politique linguistique afin de tenir compte des orientations exprimées dans la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Ces modifications portent autant sur la qualité de la langue française que sur son statut.

La nouvelle version de la politique a été adoptée par le Comité de direction du Ministère et approuvée par l'Office de la langue française, qui a toutefois proposé quelques modifications au texte. À ces modifications se sont ajoutées les adaptations requises pour que le document soit conforme au nouveau cadre de gestion des normes ministérielles mis en place par la Direction générale de la planification, des programmes et du budget. Aussitôt ces adaptations terminées, la politique sera diffusée à l'ensemble du Ministère.

Pour une meilleure application des principes énoncés, le Ministère a prévu un ensemble de directives venant appuyer et préciser la politique linguistique. Ces directives traitent de l'usage du français dans différents contextes :

— dans les communications en général ;

— dans l'administration des lois québécoises ;

— dans l'administration de la TPS ;

— dans les ententes internationales ;

— dans le contexte de l'approvisionnement ;

— dans les technologies de l'information.

Pour ce qui est des technologies de l'information, mentionnons que le Ministère participe activement aux travaux gouvernementaux portant sur leur francisation. Des améliorations ont d'ailleurs été apportées au sein de l'organisation en ce sens. En effet, un certain nombre de systèmes sont maintenant francisés. Il reste cependant des efforts à déployer, pour lesquels des actions sont prévues.

De façon générale, le Ministère poursuit son objectif de communication claire et simple en vue de faciliter la tâche des contribuables dans l'exercice de leurs droits et de leurs responsabilités. Pour ce faire, il veille à ce que les documents transmis au public aient fait l'objet d'une révision linguistique. En outre, il favorise la formation en communications écrites donnée à l'interne dans le but d'améliorer la qualité de la langue au Ministère.

6.3 La déréglementation et l'allégement administratif

Depuis que le gouvernement s'est doté d'une politique en cette matière (1994), le Ministère a consacré des efforts importants pour concilier les impératifs de l'administration fiscale avec les besoins exprimés par le milieu en matière de déréglementation ou de simplification administrative. Plus particulièrement, voici les réalisations accomplies au cours de l'exercice financier 1998-1999 pour chacun des volets suivants.

6.3.1 La mise en place des recommandations du groupe de travail sur l'amélioration des relations entre le Ministère, les contribuables et les mandataires

Le Ministère a continué la mise en place des recommandations du groupe de travail qui aboutissaient sur des solutions concrètes applicables à moyen ou à long terme. Ces recommandations traitent plus particulièrement des éléments suivants.

6.3.2 La formation du personnel qui traite avec les entreprises

Le Ministère a consacré à la formation une dépense de l'ordre de 2,5 % de sa masse salariale en 1998. Les efforts investis le sont dans les domaines d'activité liés aux impôts et aux taxes, à la perception, au traitement et à l'informatique. Outre les démarches réalisées par le passé, le Ministère a conçu un prototype d'outil électronique pour y verser les informations. Il a mis sur pied un comité ministériel qui a le mandat d'assurer la continuité des actions et l'actualisation de la formation ministérielle.

6.3.3 L'accès aux services du Ministère

Les efforts du Ministère pour faciliter l'accès à ses services s'articulent autour de trois grands axes : la régionalisation par une présence accrue sur le territoire québécois, la mise en place d'un guichet de services aux entreprises pour cette clientèle spécifique, et l'utilisation des nouvelles technologies.

Dans la poursuite de la démarche visant à rapprocher ses services du citoyen, le Ministère a continué la régionalisation de ses activités et de ses effectifs. Ainsi, comparativement à l'exercice 1994-1995 (période qui précède la première phase de régionalisation), on constate une augmentation considérable dans la répartition des effectifs à l'extérieur des grands centres de Québec et de Montréal.

Tableau 32
Effectif par région
Exercices financiers 1994-1995 et 1998-1999

	ETC	%	ETC	%
Régions	**1994-1995**		**1998-1999**	
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	27	0,4	83	0,9
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	28	0,4	95	1,1
Côte-Nord	8	0,1	51	0,6
Estrie	69	1,0	135	1,5
Laval	425	6,2	754	8,6
Mauricie et Centre-du-Québec	42	0,6	139	1,6
Montérégie	97	1,4	244	2,8
Montréal	2 763	40,4	3 360	38,4
Outaouais	29	0,4	127	1,5
Québec et Chaudière-Appalaches	3 304	48,3	3 652	41,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	37	0,6	99	1,1
Toronto	16	0,2	19	0,2
Total global	**6 845**	**100,0**	**8 758**	**100,0**

Concernant le guichet de services aux entreprises et l'aide au démarrage d'entreprises, le Ministère a déjà exprimé son intention d'orienter ses services en établissant un guichet de services aux entreprises dans tous ses bureaux régionaux.

6.3.4 La simplification des formulaires

Les efforts investis à ce jour ont donné des résultats palpables, notamment en matière de déclaration de revenus, d'avis de compensation ou de cotisation, de jumelage de formulaires TVQ - TPS et d'inscription. Le Ministère poursuit ses efforts en cette matière par la mise en place d'un chantier d'envergure visant à revoir ses formulaires. L'objectif général du chantier consiste à simplifier les principaux formulaires afin de faciliter les démarches de la clientèle auprès du Ministère. Les principaux résultats obtenus en 1998-1999 sont les suivants :

- une révision du formulaire de déclaration TVQ - TPS : le nombre de cases a été réduit de 17 à 9. Cette simplification découle d'une analyse des besoins de la clientèle des mandataires et s'est inscrite dans les développements systémiques en cours de réalisation à l'automne 1998 et à l'hiver 1999 ;
- l'inclusion d'éléments de simplification dans les guides et les tables de retenues à la source pour l'année d'imposition 1999, à l'automne 1998. D'autres analyses sont en cours et de nouvelles mesures de simplification seront adoptées en 1999-2000 ;
- une révision de tous les éléments composant le formulaire d'inscription. Les travaux de conception d'un nouveau formulaire plus simple et facile sont en cours de réalisation ;
- l'analyse de nouvelles approches de présentation et d'aide à l'entreprise pour la déclaration des sociétés est en cours et s'inscrit dans la révision du système de déclaration des sociétés ;
- la transmission d'un sondage au groupe consultatif sur la priorité à accorder aux formulaires interactifs dans Internet. Le processus de consultation est en cours.

6.3.5 Le rapport annuel à l'Inspecteur général des institutions financières

De concert avec l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF), l'inscription des entreprises au registre de l'IGIF au moment où elles viennent s'inscrire au ministère du Revenu du Québec a été rendue possible. Le Ministère et l'IGIF ont déjà entrepris des discussions ayant pour objet de permettre aux entreprises de procéder au dépôt de leur rapport annuel à l'IGIF en même temps qu'elles transmettent leur déclaration de revenus. Des analyses plus fines, de même que l'élaboration de scénarios d'implantation, se poursuivent de façon à permettre aux sociétés de bénéficier d'un tel service pour l'exercice financier 1999-2000, soit à l'automne de l'an 2000.

6.3.6 La réduction du nombre de permis, de licences et d'autres autorisations

En 1998-1999, le Ministère poursuit ses travaux en cette matière. Ceux-ci devraient le conduire à abolir, dès l'exercice 1999-2000, 17 005 permis et certificats d'enregistrement dans les secteurs du carburant et du tabac.

Parallèlement à tous ces travaux, le Ministère réfléchit actuellement à différentes avenues qui permettraient de réduire autant que possible le recours aux procédures judiciaires comme mode de résolution des litiges avec les contribuables et les mandataires. Il est à évaluer et à revoir la façon de mieux servir la clientèle qui utilise les recours administratifs que sont les plaintes déposées au Bureau des plaintes et de résolution de problèmes, ainsi que les oppositions. Il étudie également les initiatives de l'Internal Revenue Service (IRS) des États-Unis qui a recours, sur une base expérimentale, à la médiation pour la résolution de dossiers litigieux importants.

6.4 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

6.4.1 Les demandes d'information

Au cours de l'exercice financier, le Ministère a traité 163 demandes d'accès à l'information dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, comparativement à 135 dossiers pour l'exercice financier 1997-1998.

6.4.2 Les fichiers de renseignements personnels du Ministère

Le Ministère détient des fichiers de renseignements personnels qui contiennent des informations nécessaires à l'application des lois qu'il administre. Les principaux sont le fichier des contribuables assujettis à l'impôt sur le revenu des particuliers, le fichier des personnes en faillite, le fichier des montants remis par les employeurs pour les retenues à la source, le fichier de conciliation des montants remis par les employeurs et le fichier des mandataires assujettis aux diverses taxes à la consommation.

6.4.3 Les extraits de banques de données de sources externes

En juin 1998, on a déposé à l'Assemblée nationale le second rapport d'activités résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements, accompagné d'un avis favorable de la Commission d'accès à l'information (CAI). Ce rapport rendait compte d'une première année complète (du 1er avril 1997 au 31 mars 1998) de l'utilisation d'extraits de banques de données externes aux fins de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Après le dépôt de ce rapport, le Ministère a présenté à la Commission une mise à jour du plan d'utilisation des extraits de banques de données obtenus aux fins de comparaison, de couplage ou d'appariement. Cette mise à jour de juillet 1998 a découlé des différentes analyses des secteurs d'activité ciblés en fonction des risques d'évasion fiscale, ainsi que des projets de récupération identifiés par le Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale. La Commission a exprimé un avis favorable sur cette mise à jour en novembre 1998. Cette mise à jour, accompagnée de l'avis favorable de la Commission, a finalement été déposée à l'Assemblée nationale en mars 1999.

Conformément à la mise à jour du plan d'utilisation, le Ministère a eu accès à 67 extraits de banques de données en provenance de 26 ministères et organismes, au 31 mars 1999. Ils font l'objet d'une mise à jour annuelle pour obtenir les données de l'année 1997 et celles de l'année qui fait l'objet de la cotisation au Ministère, soit 1998.

Concernant les commissions scolaires, les renseignements obtenus dans le domaine du transport d'élèves concernant 89 commissions ont été détruits en juillet 1998 puisque ces données n'étaient plus nécessaires aux travaux du Ministère.

Le Ministère a également reçu en provenance de municipalités 42 extraits de banques de données. On y trouve les données relatives aux

— permis de construction de 10 municipalités ;

— rôles d'évaluation foncière de 84 municipalités ;

— rôles d'évaluation locative pour la taxe professionnelle et les permis d'exploitation commerciale de 42 municipalités.

Certains extraits de banques de données intéressent particulièrement la Commission d'accès à l'information quant à la protection des renseignements personnels et au respect de la vie privée, car leurs données touchent l'ensemble des particuliers. Il s'agit des fichiers suivants :

- le fichier des renseignements concernant les prestataires de la sécurité du revenu ;
- le fichier des inscriptions des bénéficiaires de la Régie d'assurance-maladie du Québec ;
- le fichier relatif à la consommation d'électricité d'Hydro-Québec ;
- le fichier des renseignements sur les immatriculations des véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec.

6.4.4 La protection des renseignements personnels ou fiscaux que détient le Ministère

Dans le cadre de ses activités, le Ministère reçoit de nombreux renseignements de nature confidentielle. En tant qu'organisme public visé, le Ministère doit respecter, dans la mesure prévue, les dispositions de

la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Il doit également respecter les dispositions de la *Loi sur le ministère du Revenu* ayant trait à la protection des renseignements fiscaux. Cette loi reconnaît le principe de la confidentialité des renseignements obtenus dans l'application des lois fiscales.

Le Ministère accorde une importance primordiale au respect de la confidentialité des données qu'il détient, qu'elles soient de nature fiscale ou non. À cet égard, en 1998-1999, le Ministère a poursuivi ses mesures de sensibilisation à l'éthique auprès de l'ensemble du personnel. Il a également adopté un plan d'action qui prévoit la désignation d'un coordonnateur ministériel en matière d'éthique ainsi que la formation d'un comité directeur et d'un comité technique en cette matière. En vue de sensibiliser le personnel aux risques inhérents à l'utilisation d'Internet pour transmettre des données, le Ministère a adopté la *Politique ministérielle en matière d'utilisation des services du réseau Internet*. Il a également amorcé des travaux de révision de sa politique de sécurité informatique.

Au printemps 1998, le Ministère a participé à une étude d'envergure gouvernementale (méthode MARION) en vue d'évaluer l'état de la sécurité et de la confidentialité des renseignements personnels dans l'appareil gouvernemental. À la suite du bilan effectué dans le cadre de cette étude, le Ministère a élaboré un plan d'action qui sera mis en œuvre au cours des deux prochaines années.

Le Ministère a également poursuivi ses efforts en vue de mettre en œuvre son plan d'action pour améliorer la sécurité des informations, conformément aux orientations du document *Protection des données confidentielles au ministère du Revenu du Québec, tolérance zéro*, publié en novembre 1997. À cet égard, on a réalisé des travaux en vue de restreindre l'accès à l'information aux seules personnes autorisées et on a implanté des mécanismes de surveillance des consultations de données confidentielles.

En ce qui concerne la destruction des supports d'information désuets découlant de ses activités, le Ministère s'est assuré de répondre aux exigences de la *Politique sur la destruction des renseignements nominatifs détenus par les organismes publics* telle qu'elle est énoncée par la Commission d'accès à l'information. Des représentants du Ministère effectuent également des inspections du processus de destruction sur une base régulière. De plus, le Ministère procède au déploiement de systèmes intégrés de sécurité, de contrôle des accès et de gestion des alarmes dans ses nouveaux établissements.

Par ailleurs, en matière de communication de renseignements, il y a lieu de souligner que l'article 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* identifie clairement les personnes autorisées à prendre connaissance des renseignements obtenus en vue d'appliquer une loi fiscale. De plus, aux fins de l'application de l'article 69.1, le ministre conclut des ententes sur la transmission de renseignements afin d'assurer, entre autres, la confidentialité et la sécurité.

Enfin, le Ministère a été interpellé dans le cadre de l'enquête menée par la Commission d'accès à l'information, relativement à des allégations de fuite de renseignements confidentiels. Cette enquête a cependant été interrompue et une nouvelle enquête sur le même sujet a par la suite été amorcée (décret 292-99 du 31 mars 1999), sous la gouverne du juge Jean Moisan (Commission d'enquête sur des allégations relatives à la divulgation de renseignements fiscaux et de nature confidentielle).

6.5 La tarification

La tarification est un mode de financement des services publics. Les montants sont perçus en vertu d'un service particulier et prélevés auprès des utilisateurs de ce service.

Un tarif est une disposition adoptée sous forme d'une loi, d'un règlement du gouvernement, d'une directive administrative, d'un contrat ou d'une entente indiquant le montant pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service, ou encore le montant exigé à titre d'amende. Dans ce cadre, le Ministère administre deux types de tarification de services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires ; il comprend les droits, licences, permis et redevances, les ventes de biens et services ainsi que les amendes et confiscations. Pour l'exercice financier 1998-1999, le Ministère a perçu 551 millions de dollars.

Le second type de tarification de services s'adresse notamment aux ministères et organismes qui ont confié au Ministère la perception de certains revenus. À ce titre, nous pouvons mentionner notamment la Régie des rentes du Québec, le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Le Ministère a ainsi perçu 47 millions de dollars au cours de l'exercice financier 1998-1999.

Le tableau 33 présente les principaux services tarifés ainsi que l'ensemble des revenus engendrés.

Tableau 33
Revenus de tarification
Exercice financier 1998-1999

	Montant (000 000 $)
Tarification visant les contribuables et les mandataires	
Droits et permis	
Boissons alcooliques	117,3
Profits d'exploitation forestière	32,7
Autres	1,0
Somme partielle	**151,0**
Revenus divers	
Intérêts	271,2
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	128,8
Somme partielle	**400,0**
Tarification visant les ministères et les organismes	
Régie des rentes du Québec	31,2
Fiscalité municipale	11,6
Fonds de l'assurance médicaments	2,8
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	0,5
Autres	0,9
Somme partielle	**47,0**
Total	**598,0**

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires

Dans le cadre de sa mission, le ministère du Revenu du Québec veut promouvoir :

L'équité

Le Ministère s'engage à :

- présumer la bonne foi et l'honnêteté de tout contribuable ou mandataire ;
- appliquer les lois et les règlements de la même manière pour tous ;
- répondre dans un délai raisonnable à toute demande de modification de dossier qui peut être justifiée et, le cas échéant, procéder au remboursement ;
- traiter chaque dossier avec impartialité ;
- déployer tous les efforts de façon à ce que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes.

La confidentialité

Le Ministère s'engage à :

- assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis dans l'application des lois et des règlements ;
- ne permettre l'utilisation de ces renseignements qu'aux seules fins prévues par la loi.

L'accessibilité aux services et à l'information

Afin de permettre à chacun, contribuable ou mandataire, de s'acquitter de ses devoirs fiscaux, le Ministère s'engage à :

- fournir une information claire et précise en temps opportun ;
- assurer un service d'assistance courtois et accessible sans frais ;
- faciliter à ces personnes ou à leurs représentants l'accès à leur dossier.

L'exercice des droits

Le Ministère s'engage à maintenir un service d'examen des plaintes qui lui sont soumises, concernant les décisions qu'il a rendues.

Lorsqu'un contribuable ou un mandataire choisit de s'adresser au Protecteur du citoyen, le Ministère s'engage à répondre dans un délai raisonnable à la demande d'examen qui lui sera présentée.

Tout contribuable ou mandataire a le droit de s'opposer, selon une procédure simple et à l'intérieur du délai prescrit, à un avis de cotisation s'il estime que les lois et les règlements n'ont pas été appliqués correctement. L'avis d'opposition sera alors analysé dans un délai raisonnable par une unité différente de celle qui a émis l'avis de cotisation.

Tout contribuable ou mandataire peut s'adresser aux tribunaux civils.

Annexe 2 – Lois administrées par le Ministère

Le ministère du Revenu du Québec remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes.

Lois administrées par le Ministère

Loi concernant l'impôt sur le tabac (L.R.Q., chapitre I-2)

Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-3)

Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (L.R.Q., chapitre I-4)

Loi sur les licences (L.R.Q., chapitre L-3)

Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., chapitre M-31)

Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., chapitre R-20.1)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., chapitre T-0.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., chapitre T-1)

Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., chapitre P-2.2)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

Loi concernant les droits sur les transferts de terrains (L.R.Q., chapitre D-17)

Loi concernant l'impôt sur la vente en détail (L.R.Q., chapitre I-1)

Loi concernant la taxe sur la publicité électronique (L.R.Q., chapitre T-2)

Loi concernant la taxe sur les télécommunications (L.R.Q., chapitre T-4)

Lois administrées partiellement par le Ministère

Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., chapitre F-2.1)

Loi sur le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (L.R.Q., chapitre M-14)

Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1)

Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (L.R.Q., chapitre R-5)

Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., chapitre R-9)

Loi sur la sécurité du revenu (L.R.Q., chapitre S-3.1.1)

Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (1995, chapitre 43)

Loi sur la taxe d'accise, parties VIII, IX et annexes (L.R.C., 1985, chapitre E-15)

Annexe 3 – Loi sanctionnée et règlement adopté en 1998-1999

Loi sanctionnée

Projet de loi n° 424
(chapitre 16 des lois de 1998)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal

Cette loi a été sanctionnée le 12 juin 1998.

Elle a pour objet principal d'harmoniser la législation fiscale du Québec avec celle du Canada. À cet effet, elle donne suite principalement aux mesures d'harmonisation prévues dans le discours sur le budget du ministre des Finances du 9 mai 1996 ainsi que dans sa déclaration ministérielle du 19 décembre 1996.

De manière accessoire, elle donne également suite à certaines mesures prévues dans les discours sur le budget du ministre des Finances du 25 mars 1997 et du 31 mars 1998.

Règlement adopté

Règlement sur les privilèges fiscaux consentis aux membres d'une mission diplomatique ou d'un poste consulaire et aux membres de leur famille et autres règlements modifiant divers règlements d'ordre fiscal **– décret 1466-98 du 27 novembre 1998**

Ce règlement vise à donner suite aux décisions du gouvernement concernant les mesures de politique fiscale propres au Québec et à mettre à jour annuellement la réglementation concernant l'impôt, le Régime de rentes du Québec, les taxes à la consommation et l'administration.

Annexe 4 – Unités administratives

Les unités opérationnelles

La Direction générale de la capitale et des régions
La Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) s'assurent de l'exactitude des déclarations produites au ministère du Revenu du Québec par les contribuables (particuliers et sociétés) ainsi que par les mandataires (employeurs et percepteurs des taxes à la consommation). Elles fournissent au public des services de renseignement, d'inscription, d'encaissement, d'analyse et de règlement des dossiers, des services de vérification et de livraison d'avis de nouvelle cotisation et d'avis de détermination, ainsi que des services de remboursement de droits. Enfin, elles offrent le programme de formation des bénévoles ; elles participent aussi aux activités publiques du Ministère en région et représentent ce dernier. Il est à noter que la DGCAR est également responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec.

La DGCAR regroupe les directions régionales de Québec et de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, de l'Estrie, du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, ainsi que la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation, la Direction des programmes et des ressources et la Direction des services techniques.

La DGMET regroupe les directions régionales de Montréal-Centre, de Montréal-Est, de Montréal-Ouest, la Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, la Direction régionale de la Montérégie, ainsi que la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation.

La Direction générale du traitement et des technologies

D'une part, le mandat de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État en application des lois fiscales soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que soit acheminé sans délai, selon la forme exigée, tout document en provenance de l'extérieur aux unités chargées de traiter les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement et en temps voulu aux personnes concernées. Ces activités opérationnelles soutiennent la réalisation des processus de production des autres unités opérationnelles du Ministère. Ce sont les activités d'expédition et de réception du courrier, d'encaissement, de saisie des données, de conservation et de gestion des documents papier, ainsi que les activités d'exploitation du centre informatique.

D'autre part, la DGTT est chargée d'établir et de maintenir à jour le plan directeur des systèmes d'information qui s'appuie sur les orientations et les priorités ministérielles, et de conseiller les autorités du Ministère sur les choix de priorités et d'investissements dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir sa mission gouvernementale. Elle élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information. Elle veille au développement, à l'actualisation et à l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Dans l'utilisation des technologies de l'information, elle assiste et conseille les directions générales et leur personnel et assure la sécurité. Enfin, elle assure la conception, l'évolution et l'entretien des processus opérationnels du Ministère.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) est une unité autonome de service. Il a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire québécois.

Le CPF a aussi le mandat de percevoir, auprès des débiteurs alimentaires, les sommes dues lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pu être assuré par le Ministère à l'égard des pensions alimentaires. De plus, le CPF conseille le Ministère en matière de perception fiscale.

Les unités de soutien

Le Bureau de la sous-ministre

Le Bureau de la sous-ministre regroupe des services ministériels de soutien au cabinet ministériel, à la sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont le Bureau des plaintes et de résolution de problèmes, le Secrétariat du Ministère, la Direction de la vérification interne et des enquêtes ainsi que la Direction des services administratifs et techniques, qui assume notamment la coordination de la

gestion des affaires autochtones au sein du Ministère. S'ajoute à ces composantes le Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers.

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) est responsable de la coordination ministérielle en matière économique et fiscale ainsi que de la planification stratégique. Elle assume un rôle conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités, la réalisation du Plan d'action de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que le projet de développement de la centrale de données. Elle assure le contrôle des revenus, des recettes et des remboursements, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. Elle est également chargée de l'évaluation de programmes ministériels. Elle assure, en collaboration avec les autres directions générales, la conception du cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales. Enfin, elle assure le lien avec le ministère des Finances en ce qui a trait aux données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques.

La Direction générale de la législation et des enquêtes

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales québécoises, à la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* en ce qui a trait à la TPS, à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, ainsi qu'à d'autres lois lorsque le Ministère est interpellé. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle rend des décisions anticipées, à la demande des contribuables et des mandataires. Elle rédige les lois et les règlements dont l'administration relève du Ministère en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique pour la rédaction de certains projets de loi et de règlement.

La DGLE est également responsable des affaires contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend des décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que sur les avis de contestation notifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère en requête et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

Elle assume également un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales.

Elle contribue enfin à contrer l'évasion fiscale en recueillant des preuves suffisantes pour poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux. À cette fin, elle prend en charge les enquêtes spéciales, les échanges de renseignements en matière de fraude et les relations avec les corps policiers.

La Direction générale des ressources humaines et matérielles

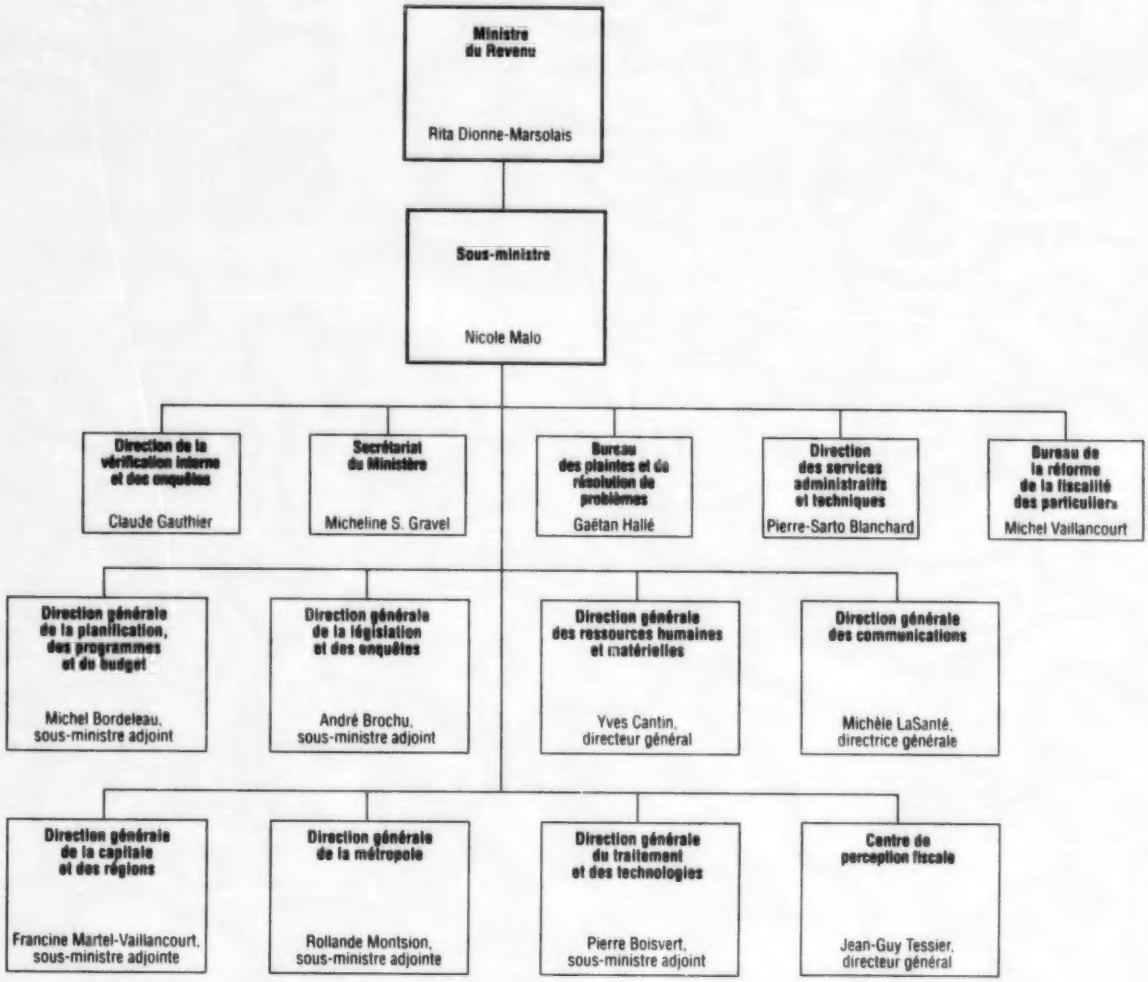
La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) fournit l'expertise pour prévoir et gérer les effets des décisions ministérielles sur les personnes, soutenir l'implantation des changements administratifs et technologiques et assurer un climat de travail où les ressources humaines sont efficaces et efficientes. Elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs communs. Elle fournit du soutien et des conseils en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, de même qu'en formation et en perfectionnement. Enfin, elle administre la paye et les avantages sociaux.

Elle est aussi responsable de la gestion des espaces et de l'aménagement des immeubles occupés par le Ministère. Elle coordonne la sécurité des personnes, des lieux et des biens. En matière de télécommunications, la DGRHM a pour mission de conseiller, de planifier, de coordonner et de fournir les moyens de télécommunications pour le Ministère. Elle assure l'approvisionnement ainsi que les services de reprographie et d'impression à l'ensemble du Ministère. Enfin, elle propose des normes et des politiques et conseille les autorités du Ministère en ces matières.

La Direction générale des communications

La Direction générale des communications (DGCOM) conçoit et produit l'ensemble des communications ministérielles de nature informative ou administrative. Ainsi, elle soutient et conseille le Ministère en matière de stratégie de communication, d'information à la clientèle, de relations publiques, de publicité et de relations avec les médias. Elle est responsable de la vitrine Internet du Ministère et de la gestion informationnelle. Elle est aussi chargée de la conception, de l'approvisionnement et de la distribution des formulaires et d'autres documents de nature administrative préparés par le Ministère.

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 1999



Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 1999

Cabinet de la ministre

Ministre
Rita Dionne-Marsolais

Bureau de la sous-ministre

Sous-ministre
Nicole Malo

Secrétaire du Ministère
Micheline S. Gravel

Directeur des Services administratifs et techniques
Pierre-Sarto Blanchard

Directeur du Bureau des plaintes et de résolution de problèmes
Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Directeur du Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers
Michel Vaillancourt

Direction générale de la capitale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Francine Martel-Vaillancourt

Directeur des Services techniques
Norbert Boudreau

Directeur des Programmes et des Ressources
Fernand Perron, intérim.

Directrice principale de la Perception des pensions alimentaires
Mireille Picard

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation
Line Paulin

Directeur régional de l'Abitibi–Témiscamingue et du Nord-du-Québec
Pierre Bérubé

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Michel Lepage

Directrice régionale de la Côte-Nord
Christiane Lebleu

Directeur régional de l'Estrie
André Fauteux

Directeur régional de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Claude Ricard

Directrice régionale de l'Outaouais
Jacquie Poissant

Directeur régional de Québec et de la Chaudière–Appalaches
André Gingras

Directeur régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Rollande Montsion

Directeur régional de Montréal-Centre
Réjean Beaulieu

Directeur régional de Montréal-Est
Michel Lussier

Directrice régionale de Montréal-Ouest
Camélia Akef

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie
Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation
Pierre Leclerc

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Pierre Boisvert

Directrice des Services administratifs et techniques
Ida Falardeau

Directeur des Systèmes des entreprises
Jean-Guy Parent

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur central du Traitement – Québec
Gaston Boucher

Directeur central du Traitement – Montréal
Maurice Le Tellier

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Réjean Roy

Directeur régional de la Perception – Laval
Jean-Paul Roussy

Directeur régional de la Perception – Montréal
Alain Lambert

Directeur régional de la Perception – Québec
Claude Rivard

Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Sous-ministre adjoint et directeur général
Michel Bordeleau

Directeur de la Centrale de données
Daniel Têtu

Directeur général adjoint de l'Analyse financière
Michel Charbonneau

Directeur général adjoint des Programmes
(vacant)

Directeur de la Planification, de l'Information et de l'Évaluation
Jean-Charles Godbout

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
André Brochu

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Bilodeau

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Lois sur les impôts et de l'accès à l'information
Léonid Cloutier

Directeur des Lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration
Serge Bouchard

Directeur des Oppositions – Québec
Hubert Gaudry

Directeur des Oppositions – Montréal
Luc R. Gervais

Directeur du Contentieux du Revenu – Ministère de la Justice
Paul Veillette

Direction générale des ressources humaines et matérielles

Directeur général
Yves Cantin

Directeur des Ressources humaines
Alain Blouin

Directeur des Ressources matérielles
Pierre Veilleux

Directeur de l'Administration – Montréal
Gilbert Chapleau

Direction générale des communications

Directrice générale
Michèle LaSanté

Directeur de la Gestion informationnelle et des Services administratifs
Paul-Émile Durand

Directeur des Communications personnalisées
Roger Castonguay

Directeur des Formulaires
Denis Morin

Directrice de l'Information et de la Linguistique
Denise Trépanier

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 1998-1999

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Renseignements généraux sur la TVQ et la TPS/TVH : Guide pour l'inscrit*
- *La TVQ, la TPS et les véhicules routiers*
- *Le particulier et les revenus locatifs*
- *Les incidences fiscales de l'aide financière reçue à la suite d'un sinistre*
- *Les frais médicaux ouvrant droit à un crédit d'impôt*
- *Les personnes handicapées et la fiscalité*
- *Un ministère au service de sa clientèle*
- *Vous êtes un travailleur autonome ?*
- *Le régime de perception des pensions alimentaires du ministère du Revenu du Québec*

Annexe 8 – Bureaux du ministère du Revenu du Québec

À Québec

3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5

200, rue Dorchester
Québec (Québec) G1K 5Z1

À Montréal

Complexe Desjardins
C. P. 3000, succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1A4

Village Olympique
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000
Montréal (Québec) H1T 4C2

En région

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
19, rue Perreault Ouest, 3e étage
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–
Îles-de-la-Madeleine
212, avenue Belzile, bureau 250
Rimouski (Québec) G5L 3C3

Côte-Nord
391, avenue Brochu, bureau 1.04
Sept-Îles (Québec) G4R 4S7

Estrie
2665, rue King Ouest, 4e étage
Sherbrooke (Québec) J1L 2H5

Laval, Laurentides et Lanaudière
705, chemin du Trait-Carré
Laval (Québec) H7N 1B3

4, Place-Laval, bureau 250
Laval (Québec) H7N 5Y3

Mauricie et Centre-du-Québec
225, rue des Forges, bureau 400
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

Montérégie
Place-Longueuil
825, rue Saint-Laurent Ouest
Longueuil (Québec) J4K 5K5

855, boulevard Industriel
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7

101, rue du Roi
Sorel (Québec) J3P 4N1

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage
Hull (Québec) J8X 4C2

Saguenay–Lac-Saint-Jean
2154, rue Deschênes
Jonquière (Québec) G7S 2A9